ACOSS

Caisse nationale
du réseau des Urssaf

RAPPORT D'ACTIVITÉ THÉMATIQUE

Communication 2013

Pilote du réseau des Urssaf | Politique de recouvrement et de contrôle | Partenariats | Statistique | Gestion de trésorerie

Ce rapport thématique reflète les orientations et, pour partie, les travaux du Conseil d'administration de l'Acoss et en particulier de sa commission Qualité-communication.

Pour en savoir plus sur le fonctionnement du Conseil d'administration et de ses commissions, vous pouvez consulter le rapport annuel (page 34 et suivantes).

SOMMAIRE

RAPPORT 2013
DE LA COMMUNICATION

LE MOT DU DIRECTEUR 05

INTERVIEW 06

CHIFFRES CLÉS 07

TEMPS FORTS 08

FAITS MARQUANTS 09

COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE 13

COMMUNICATION COTISANTS ET RÉGLEMENTAIRE 19

COMMUNICATION SUR LES OFFRES DE SERVICE 35

RELATIONS PRESSE 53

COMMUNICATION DIGITALE 57

ÉVÉNEMENTIEL 61

COMMUNICATION INTERNE 65

ACCOMPAGNEMENT DES DIRECTIONS DE L'ACOSS 77

STRATÉGIE ÉDITORIALE 83

LIGNE GRAPHIQUE 87

RÉFÉRENCEMENT 91

LE MOT DU DIRECTEUR

Jean-Louis Rey
Directeur de l'Acoss

La communication a vocation à soutenir la branche dans l'évolution de ses missions et métiers au service d'une ambition et d'une stratégie : conforter notre rôle de recouvreur social de référence. Rouage clé dans le bon fonctionnement de la branche, la communication a trois missions essentielles : accompagner les 9,6 millions de cotisants et les 900 partenaires attributaires de l'Acoss et de son réseau ; valoriser notre rôle et nos actions auprès des relais d'opinion et du grand public ; donner du sens à l'action des collaborateurs pour favoriser l'adhésion et la dynamique collective.

UNE AMBITIEUSE STRATÉGIE DIGITALE

En accompagnement des projets stratégiques de la branche, la direction de la Communication a profondément redessiné son organisation. Celle-ci s'est traduite par la création d'une architecture de marque pour le réseau, la mise en place de départements dédiés aux différents volets de la communication et la désignation, en adéquation avec le déploiement des Urssaf régionales, de 22 « pilotes » communication qui ont pour mission de déployer la stratégie et les actions. Ceux-ci ont en 2013 assuré, notamment, le suivi des projets du plan national de communication et de sa déclinaison régionale, avec l'appui des chargés de communication régionaux.

La direction de la Communication a, par ailleurs, défini une ambitieuse stratégie digitale visant à moderniser l'ensemble des sites de la branche. Celle-ci s'est d'ores et déjà concrétisée avec la rénovation du site Pajemploi et la forte participation à l'élaboration du site net-particulier.fr, un portail de référence pour la branche et ses partenaires.

Durant toute l'année 2013, la direction de la Communication est intervenue en appui des chantiers prioritaires de la Cog et a œuvré à l'atteinte de leurs objectifs : accompagnement de la dernière vague de création des Urssaf régionales, promotion des offres de service, actions de fiabilisation des données déclaratives, lutte contre le travail illégal…

La mobilisation des équipes de l'Acoss et en régions a permis le déploiement de la politique de communication au plus près des besoins et des attentes, qu'ils émanent des cotisants, de nos partenaires ou des collaborateurs de la branche.

COMMUNICATION 2013

UNE EXPERTISE AFFIRMÉE

La communication a poursuivi son action au service des objectifs métiers de la branche.

Explications avec Gabrielle Hoppé, directrice de cabinet du directeur de l'Acoss, directrice de la Communication et secrétaire générale du Conseil d'administration.

Gabrielle Hoppé

QUELS ONT ÉTÉ LES CHANGEMENTS INTERVENUS EN MATIÈRE D'ORGANISATION ?

La fonction communication doit servir la stratégie de la branche, à savoir conforter son positionnement d'opérateur de référence en matière de financement social. Pour déployer plus efficacement son action, elle s'est adaptée à la nouvelle structure du réseau qui comprend désormais 22 Urssaf régionales. Concrètement, 22 « pilotes » communication mettent en œuvre la stratégie nationale et la déclinent en régions, tout en faisant remonter les attentes exprimées sur le terrain. Les actions de communication nationales sont inscrites dans un plan de communication annuel, auquel sont associés les pilotes. La réalisation de ces actions est quant à elle confiée à un département ou à un pôle opérationnel de la direction de la communication qui s'appuie notamment sur la production des chargés de communication régionaux. Cette organisation nous permet de gagner en réactivité, tout en accompagnant au mieux les besoins locaux.

LA STRATÉGIE DIGITALE EST UN POINT CLÉ DE VOTRE ACTION. COMMENT S'EST-ELLE DÉCLINÉE ?

L'enjeu est d'harmoniser et de moderniser l'ensemble des sites de la branche dans l'optique d'offrir un meilleur service aux cotisants. Les premiers travaux ont porté sur la refonte du site Pajemploi, qui a vocation à servir de « pilote » pour la refonte des autres sites. La direction de la Communication a aussi orchestré et lancé, en collaboration avec plusieurs partenaires, le site net-particulier.fr qui se veut un portail de référence à destination des particuliers employeurs et de leurs salariés. Ces succès confirment notre légitimité d'action dans ce domaine.

LA DIRECTION DE LA COMMUNICATION A AUSSI VOCATION À VENIR EN APPUI DE PROJETS STRUCTURANTS. QUELS ONT ÉTÉ LES CHANTIERS-CLÉS DE L'ANNÉE ?

Nous avons mis en œuvre un plan de communication externe en direction des cotisants et des partenaires pour accompagner la dernière vague de création des Urssaf régionales. Pour sécuriser les cotisants dans l'application de la législation, nous avons élaboré des supports d'information sur les modalités déclaratives liées aux nouveautés réglementaires (par exemple, le Crédit d'impôt compétitivité et emploi). En matière de promotion des services, nous avons réalisé des campagnes de communication sur la dématérialisation et créé des guides à l'attention de nos publics cibles comme les experts-comptables. Nous avons aussi élaboré un guide de sensibilisation des entreprises au travail dissimulé et publié un support de promotion des partenariats statistiques. Enfin, nous avons institué une lettre d'information trimestrielle à l'intention de nos partenaires. Toutes ces actions traduisent un accompagnement communication renforcé, tant au plan national qu'en régions.

> *« La communication a pour objectif de servir les objectifs métiers et la stratégie de long terme qui est de conforter notre rôle de recouvreur social de référence. »*

860 000

visiteurs uniques par mois
sur le site www.urssaf.fr

8 400

visiteurs uniques par mois
sur le site www.acoss.fr

1 086 040

visiteurs uniques par mois
sur le site www.cesu.urssaf.fr

+ de 2 millions

de bulletins de paie
Tese, CEA et TFE

785 000

visiteurs uniques par mois
sur le site www.pajemploi.urssaf.fr

+ de 300

supports de communication créés

252 173

visiteurs uniques par mois
sur le site www.lautoentrepreneur.fr

133 000

visiteurs uniques sur le site
www.net-particulier.fr
en décembre 2013

9

salons nationaux avec la participation
de l'Acoss et du réseau des Urssaf

11 000

visiteurs uniques par mois
sur l'intranet de branche Iliad 3

COMMUNICATION 2013

TEMPS FORTS

Janvier

3957 : campagne de communication suite à la mise en production du n° court du réseau des Urssaf
Création des Urssaf régionales de la vague 2
Communication « nouvelles mesures réglementaires » sur urssaf.fr et avec envois de masse
Journée du personnel Acoss
Mise en ligne du clip-animatic « La Cog en 90 secondes et en images » sur l'intranet de branche Iliad

Février

Mise en ligne du site Pajemploi nouvelle version
Diffusion du communiqué de presse « Emploi à domicile : les évolutions en 2013 »
Conférence Acoss « 60 minutes pour tout savoir… sur la DSN »
Réunion nationale RSI-Urssaf
Salon des entrepreneurs

Mars

CMU-C : communication « nouvelles mesures réglementaires »
Diffusion du Trait d'Unions « Spécial études préparatoires Cog 2014-2017 »
Salon Mondissimo

Avril

Salon des séniors
Début des travaux d'élaboration de la formation nationale à l'utilisation de la charte éditoriale et de la charte graphique du réseau des Urssaf

Mai

DSN : diffusion d'un premier kit de communication interne en lien avec le Gip Mds
Campagne « obligation de dématérialiser » - Loi Warsmann
Communication relative au contrat de génération en lien avec la DGEFP
Réalisation d'un diaporama de présentation du réseau à destination des organismes
Transmission du kit de réalisation du rapport annuel des Urssaf, Cgss et Certi

Juin

Campagne de promotion de la 48e formation initiale « inspecteur du recouvrement »
Séminaire des managers informatiques de la branche
Salon des entrepreneurs
Diffusion de la lettre Sécurité du système d'information n°13
Validation de l'arborescence du futur site corporate acoss.fr. (mise en ligne en 2014)

Juillet

Lancement de la communication externe « Création des Urssaf régionales »
Campagne de fiabilisation « forfait social »
Séminaire des agents de direction du Recouvrement
Diffusion du rapport d'activité 2012 de l'Acoss et de la collection de 9 rapports thématiques

Août

Diffusion du communiqué de presse sur le bilan du dispositif auto-entrepreneurs à fin mai 2013
Conception de la plaquette de présentation des données chiffrées des organismes : « Repères »
Tese et Cea : création des guides « mode d'emploi » pour adhérer et déclarer en ligne

Septembre

Réunion nationale
Campagne de fiabilisation des coordonnées bancaires des AOT dans le cadre du projet de centralisation du reversement du versement transport
Communication « activité partielle » en lien avec la DGEFP

Octobre

Congrès national des experts-comptables
Lancement des travaux de refonte du site urssaf.fr
Communication relative au Cice en lien avec la DGFIP
Information des praticiens et auxiliaires médicaux sur le nouveau calendrier des cotisations
Formations nationales à l'utilisation de la charte éditoriale et de la charte graphique du réseau des Urssaf
1re Journée nationale de la Sécurité sociale
Validation de la nouvelle arborescence du futur site urssaf.fr

Novembre

Fiabilisation « assurance chômage »
Semaine pour l'emploi des personnes handicapées
Salon des maires

Décembre

Lancement du site particulier.fr
Réalisation du film « Interlocuteur social unique » à destination des collaborateurs de la branche
Parution du guide « Les formalités des entreprises »
CMU-C : annonce de la « participation OC »

FAITS MARQUANTS

Accompagnement à la création des Urssaf régionales (vague 3)

2013 a été marqué, en matière de communication, par l'accompagnement à la création des Urssaf régionales de la vague 3. Des chiffres ? 6 régions concernées, 6 affiches, 6 dépliants génériques d'information, 6 scripts téléphoniques, 6 fiches collaborateurs Urssaf, 6 fiches collaborateurs RSI, près de 70 modèles de mailings cotisants, plus de 70 courriers partenaires ont été réalisés.

L'investissement en communication sur ce thème en 2013 s'est fait avec les directions de l'Acoss concernées et le réseau, et en capitalisant sur l'expérience des vagues 1 et 2.

Refonte des sites web du Recouvrement

Autre « fait marquant », en ce qui concerne la communication, pour l'année 2013 : Pajemploi, le premier site du programme de refonte des sites web de la branche recouvrement, a été lancé en février 2013.

Objectif de Pajemploi nouvelle version ? Offrir aux parents employeurs et aux assistantes maternelles agréees ou gardes d'enfants à domicile un accès rapide, facile et personnalisé aux informations essentielles relatives à la garde d'enfants.

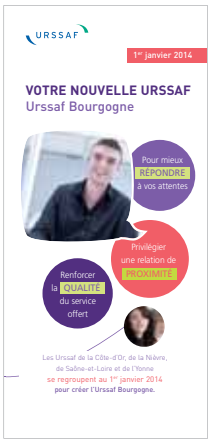
Ce programme de refonte s'inscrit dans une volonté d'harmonisation de la présentation, de réorganisation et de réécriture des contenus. Il s'appuie sur les nouvelles chartes graphique et éditoriale du réseau des Urssaf. Dans le cadre de ce projet débuté en 2012 et qui s'achèvera en 2016, des lignes directrices, appliquées à chaque projet, ont été définies sur : l'ergonomie, l'animation des sites, l'utilisation des outils de communication digitale.

FAITS MARQUANTS

ACCOMPAGNEMENT À LA CRÉATION DES URSSAF RÉGIONALES (VAGUE 3)

URSSAF
VOTRE NOUVELLE URSSAF
Urssaf Bourgogne
Pour mieux RÉPONDRE à vos attentes
Privilégier une relation de PROXIMITÉ
Renforcer la QUALITÉ du service offert
Les Urssaf de la Côte-d'Or, de la Nièvre, de Saône-et-Loire et de l'Yonne se regroupent au 1er janvier 2014 pour créer l'Urssaf Bourgogne.
plus

Affiche [Nat 2328]



Dépliant [Nat 2327]

Un cadre commun aux actions de communication en direction des cotisants et des partenaires : le plan de communication national

Comme pour les vagues 1 et 2, ce plan identifie les impacts pour les 6 nouvelles Urssaf , du passage à une entité régionale. Il définit les enjeux de la communication externe et la stratégie de communication adoptée.

Ses principes ? Calendrier et actions identiques pour chaque région, pilotage de la réalisation par la Dicom, validation des contenus par les Urssaf concernées, lien avec les autres directions de l'Acoss (DGR, Difi, Dirres…), utilisation des envois de masse pour la diffusion des supports génériques.

Deux plans d'actions ont été élaborés à partir de ce plan national :

• Le plan d'actions « cotisants »

Il distingue les cotisants effectuant leurs déclarations « papier » de ceux procédant de façon dématérialisée. Dans les 2 cas, les cotisants sont répertoriés en fonction de la catégorie de compte, du mode de paiement utilisé. Le plan détermine ainsi de façon précise l'action à mener pour telle ou telle catégorie de cotisants.
Grandes étapes ? Déclinaison d'Urssaf et vous RG et ACT, dépliant d'information générique avec les appels de fin d'année, mailings personnalisés aux cotisants payant leurs cotisations par virement, tiers de page aux cotisants auto-entrepreneurs…

• Le plan d'actions « partenaires »

Il distingue les actions menées auprès des partenaires nationaux de celles menées auprès des partenaires régionaux/locaux. Les actions nationales sont conduites par le directeur de l'Acoss.
Chaque plan d'actions est diffusé aux Urssaf en cours d'année. Les courriers bureautiques « cotisants » et les mailings « partenaires » sont personnalisés pour chaque région et mis à la disposition des Urssaf qui complètent les informations et procèdent aux envois.
Un communiqué de presse type et un dossier de presse type ont été mis à la disposition des organismes.

Création des Urssaf régionales : communication interne

- **Fiche collaborateurs des régions.** Cette fiche est déclinée pour chaque région et recense les impacts de la création des Urssaf régionales sur la gestion des comptes cotisants, les produits V2, la bureautique…
- **Fiche collaborateurs RSI.** En partenariat avec le RSI, une fiche destinée aux collaborateurs du RSI a été réalisée.
- **Script téléphonique.** Il a pour objectif de permettre de répondre aux cotisants sur les enjeux du projet, ses modalités pratiques…
- **Guides « Membres des conseils d'administration ».** Actualisés en 2013, ils ont été créés afin d'accompagner la mise en place des conseils d'administration.
- **Participation du directeur de l'Acoss aux réunions régionales des managers.** Cette participation a été médiatisée sur l'intranet de branche.

REFONTE DES SITES WEB DU RECOUVREMENT

La forte mobilisation des équipes MOA et MOE

Les travaux de refonte des sites web de la branche, sur 2012/2016, impliquent, pour les équipe MOA, de : réorganiser les contenus, réécrire les articles, mettre en œuvre de nouvelles fonctionnalités, d'animer, de maintenir la garantie de la qualité de l'information relative aux nouvelles mesures…

Pour les équipes MOE, cela se traduit par une montée en compétences sur l'outil CMS (Système de gestion de contenu), le développement des nouvelles fonctionnalités, la migration des contenus, la maintenance…

Un site pilote : Pajemploi

L'Acoss et le réseau des Urssaf ont lancé le 7 février 2013 une nouvelle version du site Pajemploi. Il servira de pilote pour la refonte de l'ensemble des sites de la branche, et notamment d'acoss.fr en 2014. Désormais, dans Pajemploi version 2, la recherche d'informations est organisée par profil (je suis employeur d'une assistante maternelle agréee ou garde d'enfants à domicile/je suis assistante maternelle agréée ou garde d'enfants à domicile). Et pour un accès plus intuitif, le contenu, lui, est séquencé par étape du parcours « employeur » ou « salarié ».

L'Acoss a également participé à la conception du nouveau site net-particulier.fr. Ce site s'adresse aux personnes à la recherche d'informations sur l'emploi entre particuliers.

Net-particulier.fr est le fruit d'un partenariat entre le ministère des Affaires sociales et de la Santé, la Cnaf, la Cnav, le centre national Cesu, le centre national Pajemloi, le groupe Ircem, la Fepem, Pôle emploi et l'Acoss, en lien avec le Secrétariat général pour la Modernisation de l'Action publique.

une nouvelle identité visuelle
un accès au compte à chaque étape du site
une organisation par cible
de nouveaux outils
une actualité plus riche
une information personnalisée
Pajemploi
Un service des Urssaf

COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE

Valoriser l'activité de l'Acoss et des Urssaf

La communication institutionnelle a pour rôle de valoriser l'activité de l'Acoss et des Urssaf. C'est pourquoi, dans le cadre de la création des Urssaf régionales, l'Acoss s'est attachée à accompagner les organismes au plus près de leur actualité, dans la conception de leurs supports institutionnels. Les Urssaf de la vague 3 ont reçu les éléments nécessaires à la réalisation de leur rapport annuel et de leur plaquette de présentation régionale « Repères».

Dans ce cadre, un socle de données chiffrées, unique, a été livré en collaboration avec la Disep ; ce socle proposait à la fois des données départementales et des données régionales afin de pouvoir présenter, en avance de phase, une activité régionale.

Lancée en 2012, la collection de publications institutionnelles s'est enrichie en 2013. Au-delà de la cohérence de leurs contenus, les rapports annuels, les plaquettes institutionnelles, Repères, l'Essentiel affichent une cohérence graphique aisément identifiable pour nos partenaires.

acoss.fr : refonte du site institutionnel de la branche Recouvrement

La communication digitale mise en place ces dernières années au sein du réseau des Urssaf, avec notamment la création de nombreux sites Internet, devait être en capacité de s'adapter aux nouveaux comportements des internautes. C'est pourquoi, il avait été décidé, dès 2012, de refondre le site Acoss.fr.

2013 a été une année décisive : il a été procédé à un travail d'analyse, du site existant, des tendances actuelles et du comportement des internautes ainsi qu'à une étude menée auprès des 40 sites des 40 sociétés du CAC 40 et 10 sites de service public.

Afin d'élaborer le cahier des charges, les différentes directions de l'Acoss ont été sollicitées afin de connaître leurs besoins.

Ce projet d'envergure piloté par la Dicom a été pensé et développé en interne grâce aux ressources Acoss et au réseau.

Dès le début de l'année 2013, suite à ces travaux et études, le choix de l'arborescence a été fait et les travaux de rédaction de l'ensemble des textes ont pu débuter.

COMMUNICATION 2013
INSTITUTIONNELLE

PUBLICATIONS INSTITUTIONNELLES

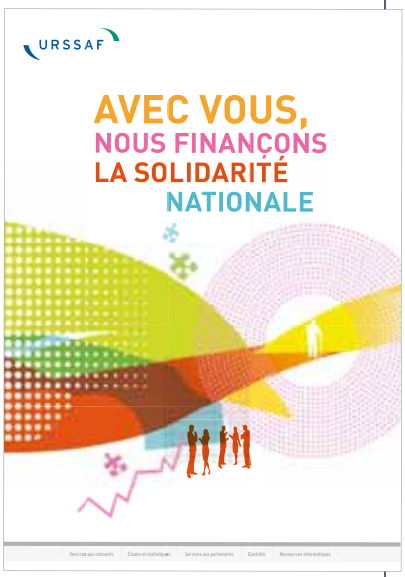
La plaquette institutionnelle Urssaf régionale

Avec l'objectif d'accompagner les organismes dans la création des Urssaf régionales, une nouvelle plaquette destinée aux Urssaf de la vague 3 a été réalisée. Cette évolution majeure du réseau des Urssaf offrait l'opportunité de revenir sur les missions du réseau.

Préalablement, un questionnaire de satisfaction a été adressé aux Urssaf des vagues 1 et 2 afin de recenser les pistes d'amélioration éventuelles de ce support.

Le guide de réalisation livré aux organismes intégrait des éléments de personnalisation : la nouvelle identité visuelle, les apports de la régionalisation pour nos partenaires et cotisants, la gouvernance régionale, les points d'accueil, les modalités de contact, les chiffres clés.

Plaquette Institutionnelle «Urssaf régionale » [Nat 2446]

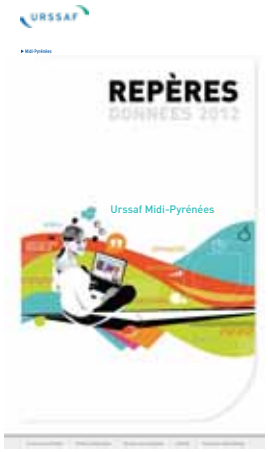


La plaquette institutionnelle

Cette plaquette en cohérence avec la ligne graphique du rapport annuel, des rapports thématiques et de la plaquette Repères met en lumière les missions et les chiffres clés du réseau des Urssaf. Elle présente les missions fondamentales de la branche.

Plaquette Institutionnelle [Nat 2453]

PUBLICATIONS INSTITUTIONNELLES



La plaquette Repères

La vocation de ce support est de décrire l'activité d'une Urssaf à travers des données chiffrées, des faits marquants et des éclairages sur l'organisation mise en œuvre en local.

Le support, harmonisé sur le fond et la forme, permet à chaque organisme de disposer d'un document de référence à remettre aux partenaires, à la presse…

Réalisées en collaboration avec la Disep, des requêtes statistiques prêtes à l'emploi ont été conçues, garantissant l'homogénéité des chiffres publiés en organismes.

Repère [Nat 2346]

Le Digest

Ce support de référence valorise les principaux chiffres du réseau en matière d'encaissements, d'organisation, de trésorerie, de relations cotisants, d'offres de services... Il accompagne et éclaire les échanges avec la presse.

Le Digest [Nat 2385]

ACOSS.FR

Acoss.fr : point d'accès unique de l'information institutionnelle, financière et statistiques

La refonte d'Acoss.fr replace Internet au cœur du dispositif de communication institutionnelle (mise en ligne mai 2014).

Le site répondra à 3 objectifs principaux :

-> Apporter de la lisibilité sur le rôle et l'activité de l'Acoss, caisse nationale du réseau des Urssaf ;

-> Valoriser nos données statistiques au service de l'analyse économique ;

-> Apporter de la visibilité à notre communication financière.

Il proposera des informations par profil : investisseurs, administrateurs, partenaires, journalistes, candidats et fournisseurs.

Ses contenus seront enrichis et sa mise en forme sera complètement repensée.

Le projet en quelques chiffres :

- 759 documents relus et triés
- 102 visuels retouchés
- 110 fichiers allégés (<1Mo)
- 30 pages actualisées et réécrites
- 1 home page entièrement revisitée

Evolution des sites locaux d'urssaf.fr : dernière vague

Afin d'accompagner les cotisants vers l'Urssaf régionale, l'Acoss a mis à disposition des Urssaf de la vague 3 un rédactionnel valorisant les apports de la régionalisation et identifiant les impacts de la création des Urssaf régionales pour intégration sur les sites internet des régions basculant au 1er janvier 2014.

A cette occasion, les sites Concerto des Urssaf ont également fait l'objet d'un « toilettage » ; la structuration de certaines rubriques a été adaptée pour faciliter la navigation et accéder de manière plus intuitive aux informations.

Le diaporama institutionnel

Ce support présente l'Acoss et les Urssaf auprès de publics spécifiques pour lesquels une approche approfondie et plus politique est nécessaire (exemple : les étudiants en3s, le conseil d'administration, les partenaires…).

Afin d'être en adéquation avec toutes les évolutions règlementaires, graphiques et éditoriales de la branche, il a été entièrement revisité en 2013 et sera proposé au réseau en 2014 après la signature de la COG.

La carte de voeux 2014

Les vœux de Jean-Eudes Tesson et Jean-Louis Rey ont été adressés aux collaborateurs du réseau Urssaf dans le cadre d'une vidéo mise à la disposition des organismes.

Carte de vœux animée

Une nouvelle signature de mail pour les Urssaf de la vague 3

Une nouvelle signature de mail a été mise à disposition des Urssaf de la vague 3.

Événementiel

Salon des Entrepreneurs

Un travail préparatoire a été réalisé pour traduire les messages institutionnels et la nouvelle charte graphique sur les stands référencés « Urssaf ».

Sa mise en œuvre a eu lieu dès février 2013 sur le salon des Entrepreneurs de Paris.

Salon des maires de Paris

19 au 21 novembre 2013

Un quizz sur les missions des organismes au service des territoires a été développé sur tablette tactile. L'objectif était de proposer aux élus une information institutionnelle de façon ludique utilisant une solution technique innovante.

RAPPORTS ANNUELS & RAPPORTS THÉMATIQUES

Rapport d'activité Acoss

Le rapport annuel Acoss a pour ambition de valoriser le caractère solidaire de la branche et la qualité de son expertise.

Une version en langue anglaise a été déclinée à destination de nos investisseurs.

Rapports d'activité des Urssaf et Certi

Un guide rédactionnel (sommaire détaillé, préconisations rédactionnelles, propositions d'interviews, etc) a été diffusé aux organismes, ainsi qu'un guide graphique. En collaboration avec la Disep, un socle de données chiffrées a été également mis à disposition du réseau.

9 rapports thématiques

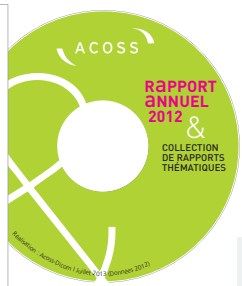
Le rapport annuel s'accompagne d'une collection de neuf rapports thématiques et de deux annexes.

Lutte contre le travail illégal [Nat 2272]
Contrôle des cotisants [Nat 2273]
Recouvrement amiable et forcé [Nat 2274]
Conjoncture et financement [Nat 2275]
Suivi de la Cog 2010-2013 [Nat 2271]
Rapport de l'agent comptable [Nat 2279]
Offres de service [Nat 2277]
Communication [Nat 2278]
Sécurisation juridique [Nat 2276]

+ deux annexes :
Comptes combinés 2012 [Nat 2279]
Comptes annuels 2012 de l'Acoss [Nat 2279]

Rapport d'activité Acoss [Nat 2304]
Rapport d'activité des Urssaf [Nat xxxx] / guide de réalisation
Rapport d'activité des Certi [Nat xxxx] / guide de réalisation

DVD



Jaquette DVD [Nat 2334]

COMMUNICATION COTISANTS & RÉGLEMENTAIRE

Une communication au plus près des attentes des cotisants et partenaires, le lancement des travaux de refonte du site urssaf.fr et une nouvelle articulation avec la fiabilisation des données déclaratives.

Les actions de communication relatives aux projets majeurs de la Cog se sont poursuivies en 2013, auprès des cotisants comme des partenaires : création de 6 nouvelles Urssaf régionales, accompagnement des cotisants dans leurs obligations et renforcement de la qualité de service.

L'année 2013 a été marquée par une nouvelle stratégie de communication « cotisants » liée au site urssaf.fr : travaux préparatoires à la refonte du site, analyse du contenu, réflexion sur l'arborescence et sur l'ergonomie du site et définition d'un cahier des charges…

Une réflexion a été également engagée sur l'articulation de la communication sur urssaf.fr avec les autres modes de communication dématérialisée (courriels en nombre, message d'alerte dès la connexion) et papier (liés aux envois de masse notamment).

L'ensemble des actions de communication conduites en 2013 a eu pour objectif d'assurer à chaque cotisant, en fonction de son profil, une meilleure compréhension de ses droits et obligations : mise en oeuvre de nouvelles mesures réglementaires, appropriation des bonnes pratiques déclaratives notamment en créant un nouveau guide sur les formalités de l'employeur…

Par ailleurs des actions ont été conduites par le réseau des Urssaf pour faire connaître des dispositifs tels que le Cice (Crédit d'impôt compétitivité emploi) en lien avec l'administration fiscale, ou encore le contrat de génération….

Dans le même temps, l'actualisation régulière des supports a permis d'assurer une communication réactive lors de tout changement impactant le calcul des cotisations et contributions (taux, barèmes…).

Certaines thématiques ont été approfondies : création d'un guide « Panorama des exonérations et des aides à l'emploi », création d'un kit de communication spécifique sur la lutte contre le travail illégal (LCTI).

Concernant les tiers-déclarants, une communication régulière s'est développée, permettant ainsi de créer un véritable relais des actions menées au niveau national.

En matière de renforcement de la qualité de service aux partenaires, des actions de communication ont été engagées dans le cadre de la centralisation du recouvrement forcé des cotisations Agessa et MDA à l'Urssaf Limousin. De même, la centralisation et le reversement des contributions «Versement transport » aux AOT (autorités organisatrices des transports) par l'Acoss a fait l'objet d'un plan de communication spécifique dont les actions se poursuivront en 2014.

COMMUNICATION 2013

COTISANTS & RÉGLEMENTAIRE

URSSAF.FR

Urssaf.fr : Faire d'internet le lieu central d'information des cotisants.

La communication relative à la mise en place d'une nouvelle mesure s'effectue de façon séquencée et progressive : diffusion d'une actualité en page d'accueil avec un lien sur un dossier réglementaire qui est enrichi au fur et à mesure de la parution des textes d'application.

En 2013, le projet de refonte du site urssaf.fr a été engagé et se poursuivra tout au long de l'année 2014.
L'objectif est de faciliter la navigation sur le site tout en maintenant un haut niveau d'information et d'expertise juridique.
La liste des profils sera réduite et intégrera la notion de « parcours » du cotisant.

→ La Lettre d'information dématérialisée (LIU)

La lettre d'information urssaf.fr est diffusée aux abonnés chaque mois selon un planning prévisionnel : articles d'actualité, info pratique, rappels de points de réglementation.

À noter qu'une diffusion spécifique à un sujet de réglementation peut intervenir en dehors de cette périodicité mensuelle, à la demande de partenaires par exemple ou lors de la parution d'un texte.

→ L'accompagnement du cotisant dans l'appropriation des nouvelles mesures 2013

Un dossier spécial « loi de financement de la Sécurité sociale » a été mis en ligne en début d'année 2013 et une mise à jour des pages impactées a été effectuée.
De même, chaque nouvelle mesure 2013 a fait l'objet d'une communication importante sur le site : actualités pratiques et dossiers réglementaires sur le Cice, le contrat de génération, la modulation des cotisations assurances chômage, le forfait social…

→ La diffusion des changements de barèmes et taux

Ces modifications sont intégrées au plus près de leur date d'effet sur l'ensemble des sujets suivants : Smic, plafond, frais professionnels et avantages en nature, bases forfaitaires, salaire minimum pour les particuliers employeurs, bases de calcul pour les travailleurs indépendants…

L'information relative aux taux de versement transport s'est poursuivie en 2013, avec pour objectif le respect des obligations réglementaires de diffusion de ces taux aux 1er juin et décembre de l'année.

→ L'accompagnement pratique du cotisant « employeur »

Les obligations déclaratives des employeurs sont régulièrement mises « à la une » notamment sur l'utilisation des codes types de personnel.

ZOOM SUR LES NOUVELLES MESURES RÉGLEMENTAIRES 2013

Promotion des dispositifs « Cice » et « Contrat de génération » Communication sur la modulation des contributions d'assurance chômage.

Un plan de communication spécifique à chacun de ces dispositifs a été élaboré en 2013. Les actions suivantes ont notamment été menées :

- mise en ligne d'actualités et d'un questions-réponses sur urssaf.fr,
- articles dans la lettre d'information d'urssaf.fr et dans le journal « L'Urssaf & vous »,
- envoi de push mails et de pages flash aux cotisants effectuant leurs déclarations par voie dématérialisée,
- scripts téléphoniques « appels entrants » pour accompagner les collaborateurs en centre d'appels.

Ces actions ont été menées en partenariat avec la Direction de la Sécurité sociale (DSS) et l'administration fiscale pour le dispositif Cice, et en lien avec Pôle emploi pour la modulation des contributions d'assurance chômage.

AMÉLIORATION DES DÉCLARATIONS DES EMPLOYEURS

Les campagnes de fiabilisation des données déclaratives

Dans le cadre de la mise en oeuvre d'une nouvelle mesure ou d'une évolution réglementaire, les opérations de fiabilisation permettent de s'assurer des bonnes pratiques déclaratives des cotisants.

En 2013 ces opérations menées conjointement avec les autres directions de l'Acoss (DPMR, Dirres et Disep) ont porté sur le forfait social et les contributions d'assurance chômage. Elles consistent en l'envoi d'un courrier bureautique aux cotisants, accompagné d'un coupon réponse à retourner à l'Urssaf et permettant de confirmer ou modifier les déclarations initiales.

ACCOMPAGNEMENT DES COTISANTS ISU

L'appropriation de la réglementation par le cotisant

En 2013, dans le cadre du programme Isu, l'objectif de facilitation de l'appropriation de la réglementation par le cotisant, a été maintenu.

La production de publications spécifiques telles que les Flashs info permet de diffuser auprès des cotisants une information :

- sur les modalités de calcul de leurs cotisations lors des échéances habituelles (déclaration de revenus, régularisation, envoi de l'échéancier),
- lors de la mise en œuvre de nouvelles mesures réglementaires : dispositions du PLFSS par exemple.

Ces documents sont diffusés lors des envois de masse.

Dans le cas des nouvelles mesures réglementaires, ces informations sont également diffusées sur les sites internet des deux réseaux et via la lettre d'information d'urssaf.fr.

RENFORCEMENT DE LA QUALITÉ DE SERVICE AUPRÈS DES PARTENAIRES

Centralisation du reversement de la contribution Versement transport aux autorités organisatrices des transports (AOT) auprès de l'Acoss.

De nouvelles modalités de reversement de la contribution « versement transport » sont prévues pour 2014 : l'ensemble des versements réalisés par les cotisants sera centralisé auprès de l'Acoss qui procèdera ensuite à un reversement par virement à chaque autorité organisatrice des transports (AOT).

Un plan de communication a été réalisé afin de prévoir les actions à mettre en place tant à destination des AOT que de l'interne, dans le cadre de ce projet.

Au 4e trimestre 2013, une campagne d'information par mailing a été organisée à destination des AOT afin de les informer de la future organisation et de recueillir leurs coordonnées bancaires et adresses de messagerie.

Centralisation du recouvrement forcé des cotisations et contributions des artistes-auteurs-diffuseurs auprès de l'Urssaf Limousin.

Un plan de communication a été réalisé en 2013 afin d'accompagner ce projet tant en interne qu'en externe.

ZOOM
SUR LA LCTI

En 2013, la collection de dépliants relative à la lutte contre le travail illégal (LCTI) s'est enrichie avec la réalisation d'un guide pratique.
Ce guide répond aux principales questions que se posent les cotisants en matière de travail dissimulé.
Il a pour vocation de sensibiliser aux risques du travail illégal les employeurs, travailleurs indépendants et plus largement toute personne qui souhaite créer son entreprise.

Un zoom est notamment consacré aux entreprises étrangères intervenant en France. Sujet qui a fait l'objet de nombreux articles dans la presse en 2013.

Un diaporama a également été réalisé afin d'être présenté lors de réunions d'informations.

Guide LCTI [Nat 1909]

Le kit « Tour de France »

Un dépliant d'information sur le risque de travail dissimulé (définition, sanctions…) a été proposé aux Urssaf concernées par le passage de cette manifestation sportive. Ce document présente également les offres de simplification du réseau des Urssaf pour l'emploi occasionnel de salariés (Tese).

Des modèles de courriers personnalisables ont été également adressés aux organismes souhaitant mener des actions préventives ciblées (élus locaux, hôtels-cafés-restaurants…).

Dépliant Tour de France [Nat 2286]

Le kit « Surcroît d'activité »

Ce kit s'adresse aux entreprises qui connaissent un surcroît d'activité (période estivale, fêtes de fin d'année…) et reprend les éléments du kit « Tour de France ».

Dépliant Surcroît d'activité [Nat 2287]

ACCOMPAGNEMENT DU COTISANT À DES MOMENTS CLÉS DE SON PARCOURS

Les nouveaux guides thématiques

Un renforcement de l'information destinée aux cotisants.

En 2013 la collection des guides thématiques s'est développée autour du parcours employeur.

Un nouveau guide « Le point sur les principales formalités de l'employeur » propose une information complète aux cotisants qui souhaitent embaucher, sur les formalités, les différentes déclarations à remplir…

Le « Panorama des exonérations et des aides à l'emploi » présente de façon synthétique l'ensemble des dispositifs d'exonération et d'aides.

Ces guides peuvent être notamment diffusés lors de salons ou de réunions avec des experts-comptables.

Principales formalités [Nat 2405]

Panorama des exo [Nat 2266]

ACCOMPAGNEMENT DU COTISANT À DES MOMENTS CLÉS DE SON PARCOURS

Lors de la création

Les guides « créateurs » ont pour objectif d'accompagner, dans leurs démarches, les personnes souhaitant créer leur entreprise. Ce sont les premiers outils mis à disposition des porteurs de projet. Ils sont diffusés lors de salons, stages créateurs et à l'accueil des Urssaf.

Ces guides sont déclinés afin de tenir compte de la variété des statuts et formes juridiques de la création d'entreprise.

Ils ont également pour objectif de présenter les offres de simplification proposées aux cotisants, notamment aux associations et aux entreprises.

Les guides sont édités à plus de 200 000 exemplaires.

URSSAF
À jour au 1er janvier 2013
Association
Vous envisagez de créer une association ?
Vous avez décidé de vous investir dans un projet associatif ?
L'association et la protection sociale

Guide « Profession libérale », en partenariat avec la CNAVPL et le RSI [Nat 2188]
Guide « Artisan, commerçant et industriel », en partenariat avec le RSI [Nat 2189]
Guide « Praticiens et auxiliaires médicaux » [Nat 2207]
Guide « Association » [Nat 2200]
Guide « Association sportive » [Nat 2257]

Lors d'un contrôle

La charte du cotisant contrôlé est remise au cotisant préalablement à chaque contrôle (avec l'envoi de l'avis de passage, par l'inspecteur à son arrivée dans l'entreprise ou en téléchargement sur urssaf.fr).

Elle présente ses droits et obligations à chaque étape du contrôle.

La charte du cotisant contrôlé [Nat 2192]

ACCOMPAGNEMENT DU COTISANT SUR DES POINTS PARTICULIERS DE LÉGISLATION

Une information de 1er niveau

25 dépliants d'information de premier niveau abordent des points particuliers de législation. Ils sont segmentés selon la catégorie de cotisants à laquelle ils s'adressent.

Les exonérations de cotisations de Sécurité sociale constituent une collection spécifique.

Collection nationale des dépliants

Entreprises et administrations

URSSAF
Entreprise et administration
Solidarité et affiliation obligatoire à la Sécurité sociale
A jour au 1er janvier 2013

15 dépliants [Nat 2180]

Particuliers employeurs

4 dépliants [Nat 2180]

8 dépliants

d05 - Les risques du travail dissimulé
d10 - Les stages en entreprise
d12 - Le créateur « salarié »
d18 - Solidarité & affiliation obligatoire à la Sécurité sociale
d25 - Les formateurs occasionnels
d26 - La CSG/CRDS sur les salaires
d32 - Le versement transport
d37 - La Déclaration préalable à l'embauche
d50 - Salarié à temps partiel

4 dépliants

d14 - Les emplois au pair et les stagiaires aides-familiaux étrangers
d17 - Les emplois occasionnels
d36 - L'allocation personnalisée d'autonomie
d48 - La Paje

Professions libérales

5 dépliants [Nat 2180]

4 dépliants

d07 - Les cotisations en début d'activité
d08 - Conjoint collaborateur
d15 - La contribution à la formation professionnelle
d20 - Vendeur à domicile indépendant

Associations

5 dépliants [Nat 2180]

5 dépliants

d22 - Association loi 1901
d23 - Association de jeunesse ou d'éducation populaire
d24 - Accueils collectifs et séjours de vacances
d29 - Associations d'étudiants à caractère pédagogique
d30 - Associations sportives

Aides et exonérations

6 dépliants [Nat 2180]

3 dépliants

d16 - L'aide aux chômeurs créateurs ou repreneurs d'entreprise
d27 - Le contrat d'apprentissage
d38 - Le contrat de professionnalisation

ACCOMPAGNEMENT DU COTISANT SUR DES POINTS PARTICULIERS DE LÉGISLATION

Collection « Le point sur... »

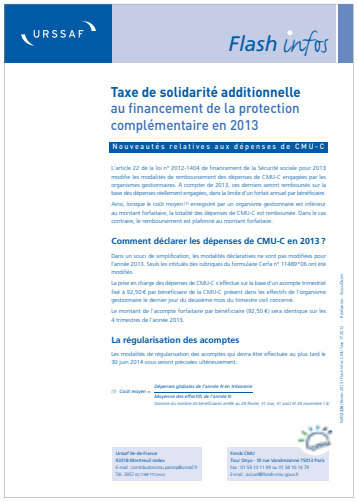
Une information plus complète

La collection « Le point sur… » et les guides thématiques apportent une information complète sur des points de législation complexes.

Leur contenu approfondi et leur format permettent notamment d'intégrer des exemples. Ces documents sont diffusés à l'accueil des Urssaf ou lors de réunions d'information dédiées.

Focus sur les actions menées en lien avec le Fonds CMU

- Flash Infos sur la taxe de solidarité additionnelle (Nat 2226),
- Actualisation des imprimés déclaratifs,
- Information sur urssaf.fr.


URSSAF
Flash infos
Taxe de solidarité additionnelle au financement de la protection complémentaire en 2013
Nouveautés relatives aux dépenses de CMU-C
Comment déclarer les dépenses de CMU-C en 2013 ?
La régularisation des acomptes

Flash Infos CMU [Nat 2226]

Formalités de l'employeur

Guide « Les principales formalités de l'employeur » [Nat 2405]

Aides et exonérations

Guide « Panorama des aides et exonérations » [Nat 2266]
Guide « La réduction générale des cotisations » [Nat 2190]
Guide ZFU [Nat 2198]
Guide ZFU Associations [Nat 2199]
Guide ZRR/ZRU/ZRD [Nat 2201]

Assiette des cotisations

Guide Comité d'entreprise [Nat 2240]
Encart Comité d'entreprise [Nat 2241]
Diaporama Comité d'entreprise [Nat 2246]
Avantages en nature [Nat 2251]
Barèmes kilométriques [Nat 2267]
Plaquette Guso [Nat 2268]

Législations complexes

Guide ventes directes [Nat 2456]
Guide promotion des médicaments [Nat 2457]
Guide Dispositifs médicaux [Nat 2458]
Flash infos [Nat XX]

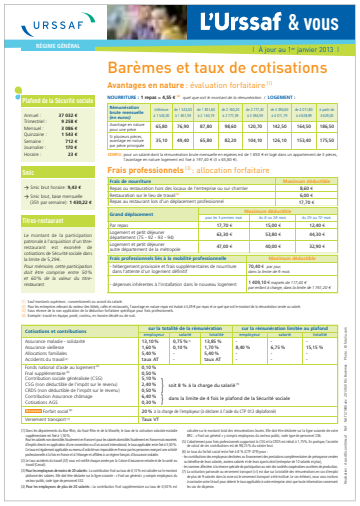
(suite...)

Salons

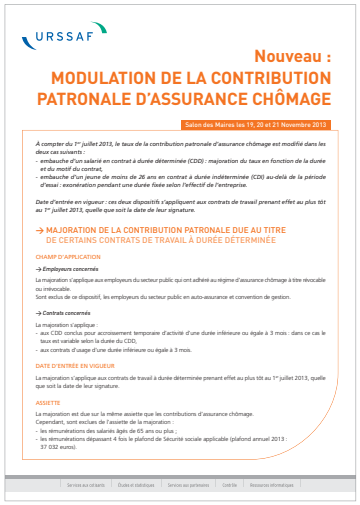
En participant aux salons nationaux tels que le salon des entrepreneurs ou le salon de la micro entreprise de Paris, le réseau des Urssaf joue pleinement son rôle d'accompagnement et contribue à la sécurisation juridique des cotisants. Les créateurs, porteurs de projet et employeurs y trouvent les réponses à leurs questions par le biais d'entretiens individuels, par la participation à des micros-conférences et grâce à la documentation mise à leur disposition.

En 2013, un diaporama et des fiches spécifiques ont été réalisées dans le cadre du salon des maires, portant notamment sur le nouveau statut de l'élu local, l'impact de la modulation de la contribution assurance chômage sur les employeurs du secteur public, les exonérations…

Supports salon pour les cotisants

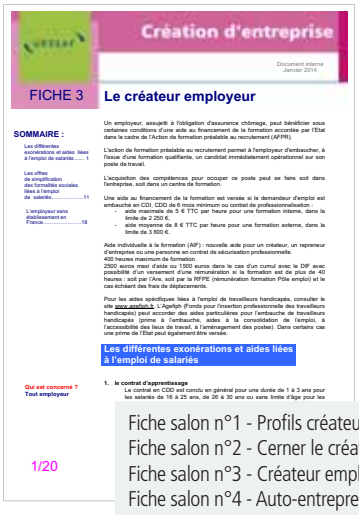

URSSAF
L'Urssaf & vous
Barèmes et taux de cotisations

Urssaf & Vous - Barèmes et taux [Nat 2194]


URSSAF
Nouveau :
MODULATION DE LA CONTRIBUTION PATRONALE D'ASSURANCE CHÔMAGE

Fiches Fraude pour le salon des maires - [Nat 2425] :
Les obligations du donneur d'ordre
Le bénévolat

Supports salon pour les collaborateurs


Création d'entreprise
FICHE 3
Le créateur employeur
SOMMAIRE :
Les différentes exonérations et aides liées à l'emploi de salariés
1/20

Fiche salon n°1 - Profils créateurs
Fiche salon n°2 - Cerner le créateur
Fiche salon n°3 - Créateur employeur
Fiche salon n°4 - Auto-entrepreneur
Fiche salon n°5 - Portage salarial
Fiche salon n°6 - Taux de cotisations
Fiche salon n°7 - Vendeur à domicile
Fiche salon n°8 - Nouvelles mesures

Congrès des experts-comptables

Du 2 au 4 octobre 2013

Joseph Zorgniotti, Président de l'Ordre national des experts-comptables a été accueilli sur le stand Urssaf, à Dijon.

Salon des maires

Du 19 au 21 novembre 2013

Ce fût l'occasion d'informer les visiteurs sur le « statut de l'élu local ».

ACCOMPAGNEMENT RÉGULIER SUR L'ACTUALITÉ RÉGLEMENTAIRE ET PRATIQUE

Une information ciblée

Les publications périodiques (mensuelles ou trimestrielles) en version papier (envois de masse) ou en version dématérialisée (push mail), sont ciblées par catégories de cotisants.

Ces supports informent régulièrement chacune d'entre elles sur l'actualité réglementaire et pratique qui la concerne. Chaque année, une information dédiée à la finalité des cotisations de Sécurité sociale est diffusée.

Tous ces supports peuvent également intégrer des informations de nos partenaires.

Collection « L'Urssaf et vous... »

Régime général

Édités en plus de 2 713 000 exemplaires.

Urssaf et Vous - 1er trimestre [Nat 2243]
Urssaf et Vous - 3e trimestre [Nat 2367]
Urssaf et Vous - 3e trimestre Urssaf vague 3 [Nat 2368]
Urssaf et Vous - 4e trimestre [Nat 2436]

+ Urssaf et Vous - mensuel spécial TR [Nat 1788] qui concerne les RG et les ACT

ACT

URSSAF
L'Urssaf & VOUS
ADMINISTRATIONS ET COLLECTIVITÉS TERRITORIALES
2e trimestre 2013
Sommaire
NOUVEAU
MODULATION DE LA CONTRIBUTION PATRONALE D'ASSURANCE CHÔMAGE
Majoration de la contribution patronale d'assurance chômage pour les embauches en CDD

Urssaf et Vous - ACT - mensuel (juin) [Nat 2298]
Urssaf et Vous - ACT - mensuel (sept.) [Nat 2370]

Particulier employeur

URSSAF
L'Urssaf & VOUS
EMPLOIS FAMILIAUX
4e trimestre 2013
Comment remplir votre déclaration ?
Vous avez employé du personnel au cours du trimestre
Quand retourner votre déclaration nominative du 4e trimestre 2013 ?
Nouvelles rubriques
Base de calcul unique en métropole
Déduction forfaitaire

Assistante maternelle, emplois familiaux, famille d'accueil et employé au pair

Urssaf et Vous -EPM - 1er trimestre [Nat 2221]
Urssaf et Vous -EPM - 2e trimestre [Nat 2291]
Urssaf et Vous -EPM - 3e trimestre [Nat 2363]
Urssaf et Vous -EPM - 4e trimestre [Nat 2438]

(suite...)

Lettre d'information des offres de service

Cesu et vous

Cesu
Un service des Urssaf
le Cesu & VOUS
Janvier 2013 - SALARIÉ
ACTUALITÉS
Revalorisation du Smic au 1er janvier 2013
Nouveau salaire minimum horaire net
Cas général 7,98 €*
Bas-Rhin, Haut-Rhin et Moselle 7,83 €*
* y compris 10% au titre des congés payés.
Suppression du calcul des cotisations sur la base forfaitaire
PRATIQUE
Impôts : votre déclaration de revenus 2012
Une nouvelle identité visuelle pour le Cesu
Le + internet
Attention

1 million d'exemplaires
Janvier, mars, avril, juillet et novembre

Employeur : 2144, 2223, 2331 et 2386

Salarié : 2176, 2254, 2332 et 2387

Pajemploi et vous

Pajemploi
Un service des Urssaf
Pajemploi & VOUS
Août 2013 - SALARIÉ
ARRÊT DE TRAVAIL
PRATIQUE
Les arrêts de travail « maladie »
Enquête de satisfaction 2012
Le remboursement des frais médicaux
Le versement d'indemnités journalières (IJ)
Vos démarches
Les impacts de l'arrêt de travail sur le contrat de travail
Tout savoir sur le contrat de travail à durée déterminée

800 000 exemplaires
Janvier, mars, juillet et novembre

Employeur : 2222 ?????

Salarié : 2256, 2351, 2424, 2433

CEA et vous

50 000 exemplaires
Janvier, avril, juillet, octobre 2013

Nat 2140, 2250, 2300, 2372

Tese infos

Tese
Un service des Urssaf
Tese infos
Juillet 2013
Chiffres clés
ZOOM
Déclaration des indemnités de fin de contrat et compensatrice de congés payés
L'indemnité de fin de contrat
L'indemnité compensatrice de congés payés (ICCP)
Comment déclarer ces indemnités sur internet ?
ATTENTION
Modification de la date de paiement des cotisations sociales

68 000 exemplaires
Janvier, avril, juillet, octobre 2013

Nat 2139, 2249, 2299, 2373

TFE et vous

Version dématérialisée : français, anglais et allemand
Janvier, juillet, octobre 2013

En français : Nat 2141, 2302, 2398
En anglais et allemand : Nat 2177, 2303, 2398

ACCOMPAGNEMENT RÉGULIER SUR L'ACTUALITÉ RÉGLEMENTAIRE ET PRATIQUE

(suite...)

Push mail

L'ensemble des publications périodiques est communiqué par push mail à la cible concernée pour les cotisants qui dématérialisent leurs échanges. Si nécessaire, des pages flash sont créées pour adapter le contenu aux spécificités des déclarations par voie dématérialisée.

Diffusion de la lettre d'information urssaf.fr

L'information réglementaire et pratique est adressée chaque mois aux abonnés de la lettre urssaf.fr.

Mise à disposition du réseau sur Iliad 3

Les supports nationaux font également l'objet d'une mise en ligne sur Iliad 3.

En complément de ces supports, des kits de communication destinés aux collaborateurs sont disponibles sous Iliad 3. Ils comprennent des diaporamas et/ ou scripts téléphoniques « appels entrants » pour accompagner les collaborateurs en centre d'appels.

Mise en ligne systématique de l'ensemble des supports sur le site urssaf.fr

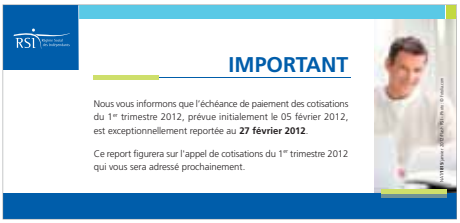
Les documents sont transmis pour mise en ligne dans la rubrique « documentation » de chaque profil d'internaute (entreprise, créateur…) ainsi que sur les sites dédiés aux offres de simplification (Tese, Cesu, CEA…).

Flash infos sur des thématiques particulières

Assiette, taux de cotisations…. des documents sont joints aux envois de masse pour chacune des catégories de cotisants (tiers de page ou format A4). Des courriers bureautiques sont créés pour informer les cotisants.

Quelques exemples pour l'année 2012 :

- Praticiens et auxiliaires médicaux : « Mieux comprendre le calcul de votre cotisation maladie »,
- Report d'échéance pour les cotisants ISU et PL [Nat 1815],
- Recouvrement de la CURPS auprès des pharmaciens.


RSI
IMPORTANT
Nous vous informons que l'échéance de paiement des cotisations du 1er trimestre 2012, prévue initialement le 05 février 2012, est exceptionnellement reportée au 27 février 2012.
Ce report figurera sur l'appel de cotisations du 1er trimestre 2012 qui vous sera adressé prochainement.

Partenariat avec le Conseil supérieur de l'ordre des experts-comptables

Une communication systématique est effectuée lors de la mise en place de toute nouvelle mesure ou pour tout rappel lié aux bonnes pratiques déclaratives.

Mise à jour régulière d'une FAQ sur les sites urssaf.fr et le-rsi.fr

ACCOMPAGNEMENT DU COTISANT DANS SES OBLIGATIONS DÉCLARATIVES

Notices

Des notices d'accompagnement sont adressées à différentes catégories de cotisants afin de les aider à effectuer leurs déclarations auprès de l'Urssaf ou de partenaires.

Particuliers employeurs : Cesu

Une nouvelle notice a été conçue : Modèle de certificat de travail.

Avenant au contrat de travail [Nat 1861]
Point sur… DIF [Nat 1911]
Point sur… Attestation Pôle emploi [Nat 2008]
Point sur… Convention collective [Nat 2060]

Particuliers employeurs : Pajemploi

Des notices d'accompagnement sont réalisées par le centre national Pajemploi.

L'ensemble de ces notices est disponible 24heures / 24 sur le site pajemploi.urssaf.fr.

Afin de faciliter la recherche d'information pour les cotisants, ces notices sont organisées selon le parcours du parent employeur.

Spécial «Attestation fiscale» [Nat 1851]

Grandes et très grandes entreprises

URSSAF
Les Grandes Entreprises
et l'Urssaf
2013
Centralisez vos déclarations et bénéficiez des services offerts par le réseau des Urssaf spécialisées dans la gestion des grandes entreprises

Promotion du VLU pour les grandes entreprises

Plaquette GE [Nat 2210]
Dépliant GE VLU [Nat 2219]
«Engagements» Grandes entreprises [Nat 2211]
Relance - Grandes entreprises non VLU [Nat 2215]

Plaquette TGE [Nat 2218]
Promotion TGE VLU [Nat 2220]
Script téléphonique [Nat 2231]
+ 8 courriers spécifiques pour constituer le dossier d'adhésion.

Praticiens et auxiliaires médicaux

Une notice d'aide à la déclaration des revenus est adressée pour les catégories suivantes : médecin, chirurgien-dentiste, autres praticiens et auxiliaires médicaux.

Notice -Médecins Secteur 2 [Nat 1619]
Notice - Chirurgiens Dentistes [Nat 1620]
Notice - Médecins Secteur 1 [Nat 1621]

Des actions de communication ont également été conduites dans le cadre de modifications liées à l'assujettissement ou au recouvrement de certaines cotisations.

→ Pédicures-podologues

Afin de permettre à cette catégorie de cotisants d'opter pour un régime maladie, des supports de communication ont été élaborés conjointement avec la CNRSI : Flash [Nat 1881].

Création d'imprimés déclaratifs, de fiches de renseignement et de courriers bureautiques.

Information sur les sites internet des deux réseaux.

→ Transfert du recouvrement de la cotisation d'allocations familiales pour les industries électriques et gazières.

Mise à la disposition des organismes concernés d'un courrier bureautique à destination des cotisants de ce secteur.

COMMUNICATION SUR LES OFFRES DE SERVICE

Promouvoir les services en ligne et tendre vers du « 100 % dématérialisé »

Pour les entreprises

En 2013, les actions débutées les années précédentes ont été confortées et systématisées : campagnes de communication relatives aux obligations de dématérialiser les déclarations et les paiements, et, plus largement, promotion de la dématérialisation auprès de tous les publics.

Les actions d'accompagnement des cotisants et des collaborateurs du réseau des Urssaf se sont intensifiées. Parmi elles :

- la promotion du n° court 3957, déclinée de novembre 2012 à mai 2013, permettant un transfert fluide de l'utilisation des numéros de téléphone départementaux vers celle du numéro d'accueil unique du réseau des Urssaf,
- la création de nouveaux guides « mode d'emploi des services dématérialisés » sur les attestations de marché public et de vigilance, le Tese, le CEA, et un guide spécifique pour les experts-comptables,
- l'actualisation des guides existants en fonction des évolutions techniques : RG, auto-entrepreneur.

En 2016, la DSN - Déclaration sociale nominative - remplacera la majorité des déclarations sociales adressées par les employeurs aux organismes de protection sociale. Afin d'anticiper le changement avant l'obligation, la mise en œuvre des premières actions de communication interne et externe a débuté en 2013.

Pour les particuliers employeurs

Avec la sortie du nouveau site Pajemploi en février 2013, une nouvelle page des offres de services aux particuliers vient de s'écrire. Tous les supports papier ont disparu au profit d'une information directement en ligne sur le site. Pour répondre aux attentes des cotisants, toutes les informations sont actualisées en temps réel.

Avec une navigation plus fluide et plus accessible, les internautes accèdent en fonction de leur profil d'employeur ou de salarié, à une information ciblée et illustrée d'exemples.

Les centres nationaux Cesu et Pajemploi ont accompagné les changements importants de l'année 2013 modification de la règle de calcul des cotisations (suppression du forfait accompagnée d'une déduction forfaitaire) et de la mise en place des nouvelles normes bancaires (mandat Sepa).

Tous les modèles de contrat ou documents-type proposés sur les sites Cesu et Pajemploi sont désormais interactifs.

En partenariat avec les acteurs de la sphère de l'emploi entre particuliers, le nouveau site Net-particulier est sorti début décembre 2013. Il devient le portail officiel de référence du particulier employeur et du salarié ainsi que de toute personne souhaitant travailler dans le secteur de l'emploi à domicile.

OFFRES DE SERVICE
entreprises

PROMOTION DE LA DÉMATÉRIALISATION

La poursuite de l'intensification des actions de promotion et d'accompagnement des cotisants.

En 2013, le renforcement de la promotion des offres de service du réseau des Urssaf et de la dématérialisation s'est poursuivi : promotion du TR, des attestations de marché public et de vigilance en ligne, campagne d'obligation de dématérialisation (loi Warsmann)…

Les taux de déclarations et paiements dématérialisés ont encore progressé.

Au 31 décembre 2013, plus de 9 entreprises sur 10 ont opté pour la télédéclaration avec un taux de 94,2% pour les entreprises du secteur privé. Le segment des entreprises de moins de 20 salariés a atteint 95%.

En décembre 2013, le taux de paiement dématérialisé dans le secteur privé (en montant) a atteint 96,6 %. Ce taux était de 85,6% pour les entreprises employant moins de 20 salariés.

Promouvoir la télédéclaration et le télépaiement et accompagner le cotisant dans la relation 100% dématérialisée

Les campagnes d'information liées à la promotion du TR, des attestations de marché public et de vigilance en ligne ont été poursuivies en 2013.
Les kits de communication nationaux ont été actualisés.

Une action a été menée vers les syndics de copropriétés afin de les inciter à effectuer en ligne les déclarations et paiements de cotisations et contributions sociales de leurs clients.

Un kit de généralisation a été élaboré.

Régime général et ACT

Communication externe :
Dépliant TR [Nat 2417]

\+
Push mail, page flash, lettre d'information urssaf.fr, actualités sur urssaf.fr, articles dans Urssaf & vous, lettres de relance, articles sur le portail e-ventail.

Syndics de copropriétés

Communication externe :
Dépliant Syndics [Nat 2099]
Diaporama externe

\+
lettre d'information urssaf.fr, actualités sur urssaf.fr, articles dans Urssaf & vous, lettres de relance.
\+
Communication interne :
Diaporama interne
Article pour journal interne
Iliad 3

Dans la continuité de ces actions et afin d'identifier de nouvelles cibles et des leviers d'actions susceptibles d'amener à la dématérialisation les derniers cotisants « papier » et ce au moindre coût, un kit d'accompagnement a été élaboré en lien avec l'instance Foods.

Ce plan définit des actions ciblées sur 4 axes :

- suppression de l'envoi des BRC aux nouveaux immatriculés,
- traitement des Ducs « papier » et des TR résiduels,
- traitement du reliquat des non-télédéclarants,
- promotion du télépaiement.

PROMOTION DE LA DÉMATÉRIALISATION

Campagne d'information liée à la mise à disposition uniquement sur internet des attestations de vigilance et de marché public

Dans le cadre de la poursuite de la promotion de la dématérialisation, la délivrance des attestations de marché public et de vigilance « papier » a progressivement disparu.

Les nouvelles modalités de gestion ont permis de ne plus adresser par voie postale ces attestations aux adhérents à net-entreprises ou aux services Urssaf en ligne.

Afin de faciliter l'accès aux attestations en ligne par les cotisants, un guide d'utilisation a été réalisé et mis à disposition sur urssaf.fr

Communication externe :
Article Urssaf et vous ACT [Nat 2298]
Article Urssaf et vous RG [Nat 2368]
Guide services en ligne [Nat 2138]
+
Push mail, lettre d'information urssaf.fr, actualités sur urssaf.fr
+
Communication interne :
Diaporama interne
Script téléphonique
Article dans Trait d'Unions
Iliad 3

Évolution des services en ligne

Pour accompagner les entreprises, les associations et les experts-comptables les supports de communication relatifs aux services en ligne sont mis à jour régulièrement. D'autres sont créés.

Un dépliant présentant l'ensemble des offres de service du réseau des Urssaf est mis à la disposition des visiteurs en accueil Urssaf. Le guide « mode d'emploi » des services en ligne a été mis à jour.

En 2013, un guide services en ligne pour les tiers-déclarants a été créé. Ce guide décrit les fonctionnalités offertes aux tiers déclarants pour la gestion des comptes de leurs clients.

Panorama des offres de service :
Dépliant [Nat 2208]
Guide « Mode d'emploi Urssaf en ligne »:
Employeur régime général [Nat 2282]
Tiers déclarants – Experts-comptables [Nat 2308]

NOUVEAU

Déclaration sociale nominative - DSN

La DSN remplacera dès 2016 la grande majorité des déclarations sociales actuelles. La communication sur ce projet majeur a commencé durant l'année 2013 avec notamment une diffusion en interne des premiers supports d'information et un relai d'information décliné sur internet pour l'externe. Ces documents ont été réalisés en partenariat avec le Gip Mds et les organismes de protection sociale.

Communication externe :
Dépliant « Entreprises, la DSN, ça commence maintenant ! »
Cercles DSN
Lettre d'information urssaf.fr
Actualité urssaf.fr

Au cours de l'année 2013, la première phase opérationnelle de la DSN, avec la substitution de quatre déclarations, la mise en place d'un service téléphonique dédié et d'interlocuteurs privilégiés ont fait l'objet d'actions de communication. Une collection de lettres pour informer de l'évolution du projet a été créée en interne : DSN Actualités.

Communication interne :
Dépliant collaborateurs des OPS « Avec vous, la DSN, ça commence maintenant »
Diaporama pour les administrateurs
Diaporama pour les collaborateurs
Traits d'Unions n° 62 et n° 63
DSN Actualités [Nat 2434]
Iliad

PROMOTION DE LA DÉMATÉRIALISATION (suite...)

Obligation de dématérialiser les déclarations et paiements de cotisations à compter de 50 000 € de cotisations payées en 2012

La loi Warsmann

La loi Warsmann sur la simplification du droit et l'allègement des démarches administratives a fortement impacté les modalités de télédéclaration et de télépaiement :

- abaissement des seuils d'obligation de déclaration et de paiement dématérialisés,
- obligation de dématérialiser la déclaration préalable à l'embauche (DPAE).

Communication externe :
Lettre d'information urssaf.fr
Actualités sur urssaf.fr
Push mail et pages flash
Article Urssaf et vous [Nat 2243]

+
Campagne personnalisée obligation de télédéclaration et télépaiement
Lettres personnalisées d'information adressées aux entreprises concernées
Dépliant « Déclarations et paiements - Vos obligations 2013 » [Nat 2244]
Lettres personnalisées de relance
+
Obligation de télédéclaration des DPAE
Dépliant DPAE [Nat 2180 - DEPL37]
+
Communication interne :
Diaporama interne
Article sur Iliad 3

Lancement du numéro d'accueil du réseau des Urssaf : 3957

NOUVEAU

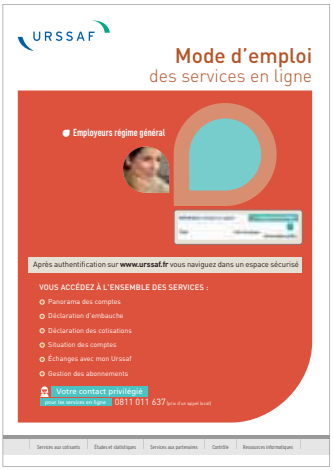
À compter du 2 janvier 2013, le 3957 a été mis en place, répondant à une volonté nationale d'améliorer les performances de la relation téléphonique des cotisants avec les conseillers Urssaf et d'identifier clairement le réseau des Urssaf.

En 2012, l'objectif était d'informer préalablement les cotisants de la mise en place du 3957. En 2013, les actions ont porté sur l'accompagnement des cotisants et des collaborateurs Urssaf vers un remplacement progressif des numéros de téléphone départementaux par le numéro d'accueil unique.

Communication externe :
Urssaf & vous EPM [Nat 2221, 2291 et 2438]
Urssaf & vous RG [Nat 2243]
Urssaf & vous ACT [Nat 2102]
Tiers de page Professions libérales [Nat 2270]
Actualité urssaf.fr
Lettre d'information urssaf.fr
Communiqué de presse
Lettre aux partenaires
Affiches [Nat 2094]

Communication interne :
Articles sur Iliad 3

ACCOMPAGNEMENT RÉGULIER



Un dépliant présentant l'ensemble des offres de service du réseau des Urssaf est mis à la disposition des visiteurs en accueil Urssaf.

Le guide « mode d'emploi » des services en ligne a été mis à jour.

Panorama des offres de service : dépliant [Nat 2208]
Guide « Urssaf en ligne – Mode d'emploi » : Régime général [Nat 2282] • Professions libérales [Nat 2283] • Experts-comptables [Nat 2308]

ÉVÉNEMENTIEL

Congrès des experts-comptables

Du 2 au 4 octobre 2013

Joseph Zorgniotti, Président de l'Ordre national des experts-comptables a été accueilli sur le stand Urssaf, à Dijon.

Cette année encore, la promotion de la dématérialisation avec l'arrivée de la DSN était l'un des sujets phares du congrès.

Salon des maires

Du 19 au 21 novembre 2013

Le réseau des Urssaf tenait un stand au Salon des maires, Porte de Versailles, à Paris.

Ce fût l'occasion de sensibiliser les administrations et collectivités territoriales (ACT) aux services en ligne, ainsi qu'au Chèque emploi associatif.

AUTO-ENTREPRENEUR

Une priorité : communiquer pour promouvoir la dématérialisation

Les avantages des services en ligne permettent de poursuivre la promotion de la dématérialisation avec une légitimité affichée.

À cet effet, un guide d'utilisation des services en ligne a été créé pour faciliter l'accès à lautoentrepreneur.fr.

La mise à jour et l'évolution des supports ont été poursuivies tout au long de l'année 2013 (Le Point sur, annexe, script téléphonique, diaporama, site internet, FAQ…).

Par ailleurs, des actions et des supports ont été mis en place dans le cadre d'un sous-groupe Foods auto-entrepreneur, dont les travaux se termineront au cours du premier semestre 2014. L'objectif fixé au sous-groupe a permis d'identifier et d'expérimenter des actions de promotion de la dématérialisation adaptées au profil des auto-entrepreneurs professions libérales.

Le portail des auto-entrepreneurs
www.lautoentrepreneur.fr
Guide d'utilisation
des services en ligne
1 S'inscrire pour déclarer et payer
2 Déclarer et payer en ligne
3 Gérer votre compte en ligne

Communication externe :
Le Point sur… le régime auto-entrepreneur [Nat 2169]
Annexe activités artisanales [Nat 2175]
Le Point sur…Spécial Dom [Nat 2172]
Lettre d'Information - Le portail des auto-entrepreneurs [Nat 2173, 2301, 2361 et 2435]
Tiers de page « promo démat » [Nat 2290]
Dépliant « promo démat » [Nat 2186]
Guide des services en ligne [Nat 2035 et 2382]
Diaporama

Le portail des auto-entrepreneurs
RAPPEL
Déclaration de chiffre d'affaires : OBLIGATOIRE sous peine de PÉNALITÉS
SERVICES EN LIGNE
Bénéficiez des services supplémentaires

> Mise à jour du site www.lautoentrepreneur.fr

> Salons

Le dispositif est présenté sur de nombreux salons auxquels participe le réseau des chargés de communication régionaux : micro-entreprises, entrepreneurs, créateurs d'entreprise…

TESE

Tous les supports de communication et de production internes et externes ont été modifiés pour respecter la nouvelle charte graphique.

La promotion de la dématérialisation a permis une augmentation du taux moyen de déclarations en ligne.

Au 31 décembre 2013, 88,55 % des adhérents ont fait le choix de la télédéclaration.

Communication interne :
Un diaporama [Nat 2337] permet aux Urssaf de présenter le Tese à la faveur de réunions par exemple.

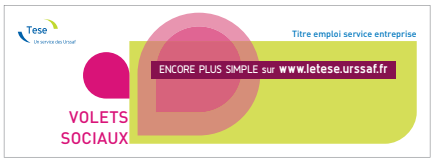
Les informations et documents sont mis en ligne sur la base Osea.

Affiche [2239]
Guide pratique [Nat 2132, 2253 et 2325]
Annexes [Nat 2133 et 2260]
Guide mode d'emploi pour adhérer et déclarer vos salariés en ligne [Nat 2348]
Dépliant [Nat 2134 et 2318]
Carnets de volets déclaratifs [Nat 2080, 2086, 2088]

Les supports d'information

Les adhérents reçoivent une information régulière, notamment via les lettres d'information « Tese infos » et les actualités sur letese.urssaf.fr.

Afin d'accompagner les entreprises dans leurs formalités en ligne, un guide « mode d'emploi » des services en ligne pour adhérer et déclarer les salariés a été créé. Il est accessible sur le site letese.urssaf.fr.



Tese
Un service des Urssaf
Tese infos
Juillet 2013
Chiffres clés
ZOOM
Déclaration des indemnités de fin de contrat et compensatrice de congés payés
L'indemnité de fin de contrat
L'indemnité compensatrice de congés payés (ICCP)
Comment déclarer ces indemnités sur internet ?
ATTENTION
Modification de la date de paiement des cotisations sociales

lettre Tese infos
68 000 exemplaires
Janvier, avril, juillet, octobre 2013

[Nat 2139, 2249, 2299, 2373]

TFE/CNFE

Tous les documents de communication internes et externes ont été adaptés à la nouvelle charte graphique.

Le recours au dispositif TFE reste stable avec une légère progression, ce qui prouve une fidélisation des adhérents actuels.

Les supports d'information

Les documents de communication sont réalisés exclusivement pour une utilisation en ligne. Ils sont tous traduits en anglais et en allemand. Le dépliant d'information existe également en espagnol.

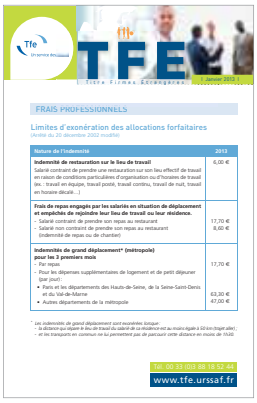
Lettre «Le TFE & vous»
Janvier, juillet, octobre

En français : [Nat 2141, 2302, 2398]
En anglais et en allemand : [Nat 2177, 2303, 2398]

Dépliant

En français : [Nat 2165 et 2321]

En anglais, allemand et espagnol : [Nat 2167 et 2322]



Frais professionnels et avantages en nature

En français : [Nat 2164]
En anglais et allemand : [Nat 2174]

TFE/CNFE

Avant d'adhérer au TFE, l'entreprise doit se déclarer auprès du CNFE. Un guide, traduit en 5 langues reprend les informations essentielles relatives aux démarches à accomplir et aux droits des salariés relevant du régime français.

Communication interne :
Un diaporama [Nat 2340] permet aux Urssaf de présenter le TFE à la faveur de réunions par exemple. Les informations et documents sont mis en ligne sur la base Osea.

Guide CNFE en français [Nat 2184]
Guide CNFE traduit en anglais, allemand, espagnol, italien [Nat 2185]

CEA

Tous les supports de communication et de production internes et externes ont été actualisés et modifiés en fonction de la nouvelle charte graphique.

La promotion de la dématérialsiation a été un axe important de la communication en 2013.
Au 31 décembre 2013, une moyenne de 88,05% des volets « identification du salarié » et des volets sociaux ont été effectués en ligne.

Le centre national CEA a été certifié Iso 9001.

afaq ISO 9001 Qualité AFNOR CERTIFICATION

Les supports d'information

Les adhérents reçoivent une information régulière, notamment via les lettres d'information « Le CEA & vous » et les actualités sur cea.urssaf.fr.

Afin d'accompagner les associations dans leurs formalités en ligne, un guide « mode d'emploi » des services en ligne pour adhérer et déclarer les salariés a été réalisé. Il est accessible sur le site cea.urssaf.fr.

Lettre «Le CEA & vous»
50 000 exemplaires
Janvier, avril, juillet, octobre 2013

[Nat 2140, 2250, 2300, 2372]

Affiche CEA [Nat 2059]
Guide pratique CEA - janvier, avril et juillet 2013 - [Nat 2119, 2265, 2333]
Annexes [Nat 2120]
Dépliant CEA [Nat 2126 et 2317]
Guide mode d'emploi pour adhérer et déclarer vos salariés en ligne [Nat 2354]
Fiche technique à destination du réseau bancaire [Nat 2125 et 2335]
Carnets de volets déclaratifs [Nat 2081, 2087 et 2089]

Communication interne :
Un diaporama [Nat 2338] permet aux Urssaf de présenter le CEA à la faveur de réunions par exemple. Les informations et documents sont mis en ligne sur la base Osea.

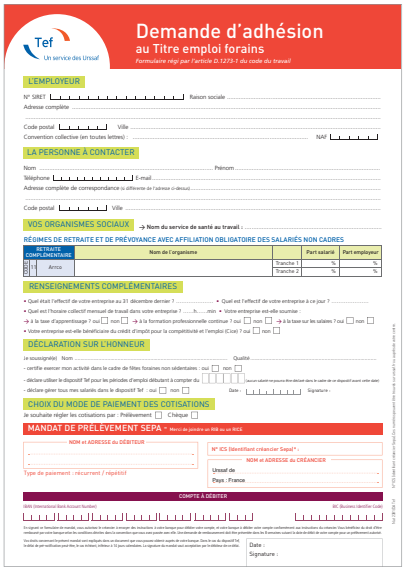
TEF

Tous les documents de communication internes et externes ont été adaptés à la nouvelle charte graphique.

Dépliant [Nat 2166 et 2320]

Carnet de volets déclaratifs [Nat 2387]

Demande d'adhésion [Nat 2381]


Demande d'adhésion
au Titre emploi forains
L'EMPLOYEUR
LA PERSONNE À CONTACTER
VOS ORGANISMES SOCIAUX
RÉGIMES DE RETRAITE ET DE PRÉVOYANCE AVEC AFFILIATION OBLIGATOIRE DES SALARIÉS NON CADRES
RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES
DÉCLARATION SUR L'HONNEUR
CHOIX DU MODE DE PAIEMENT DES COTISATIONS
MANDAT DE PRÉLÈVEMENT SEPA
COMPTE À DÉBITER

Communication interne :
Un diaporama [Nat 2340] permet aux Urssaf de présenter le TFE à la faveur de réunions par exemple. Les informations et documents sont mis en ligne sur la base Osea.

ÉVÉNEMENTIEL

→ Forum des associations

Paris - le 24 octobre

Près de 140 personnes ont été reçues sur le stand. Un atelier « Le Chèque emploi associatif, l'emploi simplifié » a été animé à l'occasion du Forum.

OFFRES DE SERVICE

particulier employeur

CESU

Le premier trimestre de l'année a été consacré à la mise en place du plan de communication pour accompagner la suppression du forfait. A cette occasion, un dispositif conséquent a été déployé pour informer les adhérents (lettre d'information spécifique, emailing, actualité internet, scripts..) et toutes les publications ont été modifiées.

La mise en place de la norme de prélèvement SEPA a nécessité en début d'année de réaménager le formulaire de demande d'adhésion (papier et internet). A cette occasion la possibilité pour les nouveaux adhérents d'opter pour le chéquier historique Cesu a été supprimée.

Au second semestre, des travaux préparatoires on été menés pour le déploiement du Cesu dans les départements d'Outre-mer.

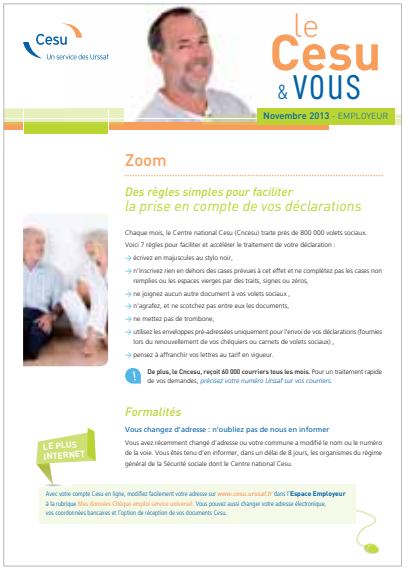
Dans le domaine de l'événementiel, la participation à des événements locaux et nationaux s'est accrue. Outre la présence aux salons majeurs du secteur, le Centre national Cesu a participé à la première journée de la Sécurité sociale de Saint-Etienne. Il est aussi intervenu dans plusieurs forums pour l'emploi pour présenter et promouvoir le dispositif Cesu.

ACCOMPAGNEMENT RÉGULIER DU PARTICULIER EMPLOYEUR ET DU SALARIÉ

1/ Lettre d'information Cesu & Vous

Tous les trimestres, une lettre d'information est envoyée aux particuliers employeurs et aux salariés. En fonction de l'option retenue, elle est diffusée sur support papier ou au format électronique. En 2013, les sujets suivants ont été abordés : suppression de la base forfaitaire de calcul des cotisations avec la mise en place d'une déduction forfaitaire, les modalités de la migration SEPA...

Employeur


Cesu
Un service des Urssaf
le Cesu & VOUS
Novembre 2013 - EMPLOYEUR
Zoom
Des règles simples pour faciliter la prise en compte de vos déclarations
Formalités
Vous changez d'adresse : n'oubliez pas de nous en informer
LE PLUS INTERNET

800 000 exemplaires
Janvier, mars, juillet et novembre

Nat 2144, 2223, 2331 et 2386

Salarié

1,2 million d'exemplaires
Janvier, avril, juillet et novembre

Nat 2176, 2254, 2332 et 2387

2/ Push mails

En fonctions de l'actualité et des évolutions réglementaires des emailing sont adressés à l'ensemble des adhérents (changement du Smic, campagne d'attestation fiscale...).

ACCOMPAGNEMENT DU PARTICULIER EMPLOYEUR LORS DES ÉTAPES CLÉS

1/ Découverte de l'offre

Un document synthétique présente l'offre à toutes personnes intéressées par le dispositif :

- formalités,
- avantages sociaux et fiscaux.

Tout savoir sur le Cesu [NAT 2147]
10 questions sur le Cesu [NAT 2148]
Pourquoi le Cesu est fait pour moi [NAT 2248]

2/ Adhésion à l'offre Cesu

Chaque nouvel adhérent, employeur ou salarié reçoit une information lorsqu'il adhère au Cesu :

- présentation du dispositif,
- avantages de la déclaration en ligne.

Adhérents papier :
Bienvenue dans la simplicité [NAT 2437]
Salarié :
L'essentiel du Cesu pour les salariés [NAT 2463]

3/ Points particuliers de législation

Les principales interrogations des adhérents font l'objet de fiches pratiques mises à disposition sur le site internet ou envoyées à la demande.

FP « Exonération » [NAT 2151]
FP « Avis de prélèvement » [NAT 2154]
FP « Attestation d'emploi » [NAT 2156]
FP « Contrat de travail » [NAT 2258]
FP « Congés et absences » [NAT 2259]

ÉVÉNEMENTIEL

Salon des seniors

Paris - du 11 au 13 avril 2013

Pour la seconde fois, le Centre national Cesu et le réseau des Urssaf ont participé au Salon des seniors à Paris du 11 au 13 avril 2013. Comment adhérer ? Le Cesu c'est quoi ? Que puis-je déclarer avec le Cesu ? Plus de 500 visiteurs ont été renseignés sur le stand.

Cesu
URSSAF
Embaucher un salarié à domicile ?
Avec le Cesu c'est simple et rapide !
Créer une activité ?
L'Urssaf vous conseille et vous accompagne

Habillage du stand [Nat 2264]

Salon des services à la personne

Du 5 au 7 décembre 2013 - Paris
Parc des expositions de la porte de Versailles

Pendant trois jours, plus de 1 700 personnes (particuliers employeurs, salariés...) ont été accueillies par les équipes du Centre national Cesu et des conseillers Urssaf. Des micros-conférences ont été animées pour promouvoir le dispositif et présenter le portail Net-particulier.fr.

TPEE

Création du dépliant du Titre particulier employeur étranger

Celui-ci présente le fonctionnement du Tpee (Titre particulier employeur étranger). Il explique les étapes clés de l'utilisation de ce dispositif qui facilite les démarches d'un particulier employeur non résident fiscalement en France pour l'emploi d'un salarié à domicile lors d'un séjour en France.

«Tout savoir sur le TPEE» [Nat 2247]

NET PARTICULIER

Le portail officiel du particulier employeur et du salarié

Le portail **net-particulier.fr** a été créé dans le cadre d'un partenariat entre l'Acoss, la Cnaf, la Fepem, l'Ircem, Pôle emploi, Ipéria, la Direction de la Sécurité sociale,
les centres nationaux Cesu et Pajemploi. Il se positionne comme le portail officiel de l'information du particulier employeur, de son salarié ou de toute personne souhaitant travailler dans le secteur de l'emploi à domicile.
C'est un point d'entrée unique pour obtenir une réponse simple et précise aux interrogations des internautes. Couvrant toutes les étapes de la relation de travail, il donne des informations de premier niveau.

Avec Net-particulier.fr, chaque étape-clé de la relation de travail est présentée et illustrée par des exemples concrets. Pour une information plus « pointue », l'internaute est orienté vers les sites spécialisés référents dans le secteur de l'emploi entre particuliers.

L'implication du réseau Urssaf et des centres nationaux Cesu et Pajemploi, dans la réalisation de ce projet, a été forte sur les plans organisationnel, technique, rédactionnel et promotionnel.

net particulier.fr | Le Portail Officiel du Particulier Employeur et du Salarié

Lancement officiel du site en présence de Michèle Delaunay, ministre déléguée chargée des Personnes âgées et de l'Autonomie, et de Thomas Fatome directeur de la DSS, le 5 décembre 2013.

PAJEMPLOI

2013 l'année du tout web

www.pajemploi.urssaf.fr.

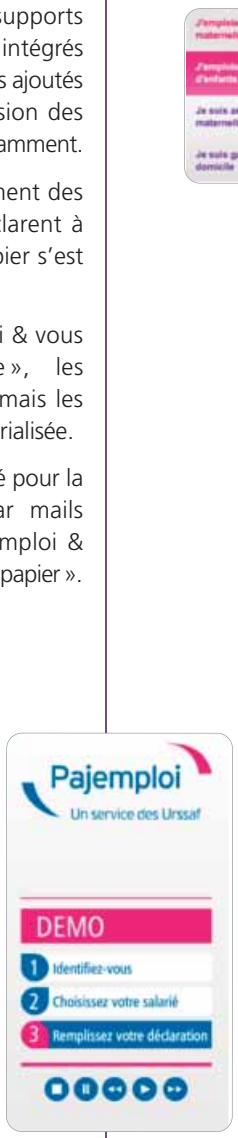
La sortie du nouveau site en février 2013 s'est accompagnée d'une nouvelle logique de communication. Le support papier a été abandonné au profit d'une information en « dur ».

Tous les contenus des supports informatifs existants ont été intégrés au site et des exemples illustrés ajoutés pour faciliter la compréhension des obligations réglementaires notamment.

En phase avec le comportement des parents employeurs qui déclarent à 96 % sur le net, l'ère du papier s'est éteinte.

A l'exception du « Pajemploi & vous spécial attestation fiscale », les employeurs reçoivent désormais les informations par voie dématérialisée.

Les salariés qui n'ont pas opté pour la réception d'information par mails reçoivent encore des « Pajemploi & Vous » : lettres d'information « papier ».



A noter : l'ensemble des documents pdf mis en ligne sur l'ancien site se retrouve désormais en « dur » sur le site Internet. Toutes ces informations sont imprimables sous forme de fiches.

Le site propose également des modèles utiles (ex : contrats de travail, solde de tout compte…) et des fiches exemples (ex : calcul de mensualisation en année complète, incomplète…).

L'ACCOMPAGNEMENT DES PRINCIPALES MODIFICATIONS EN 2013

Depuis le 1er janvier 2013, les parents employeur de garde d'enfants à domicile doivent cotiser sur le salaire réellement versé à leur salarié. En contrepartie, une déduction forfaitaire a été mise en place.

Le site a été mis à jour en janvier 2013 et une information spécifique a été réalisée pour accompagner le changement pour les employeurs et leurs salariés.

Le système d'information Pajemploi a été modifié afin de prendre en compte l'intégration et la gestion des nouveaux formats de coordonnées bancaires BIC/IBAN des nouvelles normes Sepa.

Le site Internet a été mis à jour, en proposant une nouvelle rubrique retraçant les différentes étapes à respecter par l'employeur pour saisir ou confirmer ses données bancaires (copie d'écran).

Une information actualisée en temps réel

www.pajemploi.urssaf.fr : un nouveau site interactif et déclaratif

Le nouveau site Internet Pajemploi, mis en ligne en février 2013, permet aux internautes de retrouver l'information selon leur profil (parent employeur, ou assistante maternelle ou garde d'enfants à domicile) et en fonction de leurs besoins (embauche, rupture du contrat de travail…).

Les besoins d'information des parents varient en fonction de leur situation.
Ainsi un parent qui recherche un mode de garde pour son enfant ne recherche pas les mêmes informations qu'un parent qui souhaite déclarer les congés payés de son assistante maternelle ou qu'un parent qui souhaite rompre le contrat de travail qui le lie à sa garde d'enfants à domicile.

Le centre national Pajemploi propose, sur son site Internet, des conseils à chaque étape de son parcours de « parent employeur ».
L'architecture du site a ainsi été articulée autour des besoins d'information des parents :

- Je m'informe
- Je recrute
- J'emploie
- Je gère mon compte
- Je rémunère et déclare
- Je me sépare de ma salariée

Cette organisation par profil et par parcours sera reprise lors de la refonte de l'ensemble des sites du réseau des Urssaf (Cesu, CEA, Urssaf…).

www.pajemploi.urssaf.fr
accompagne les parents dans leurs démarches

4 simulateurs sont mis à disposition sur Internet pour permettre aux parents de calculer le coût de la garde d'un enfant et pour aider à remplir le contrat de travail avec le salarié :

- Evaluer le montant des cotisations ;
- Evaluez le salaire net ;
- Evaluez le salaire brut ;
- Evaluez le salaire mensualisé.

Modèle de contrat de travail

Afin de faciliter les relations entre parents employeurs et salariés, le centre national Pajemploi met à disposition des contrats de travail « type ». Ces documents sont accompagnés d'un mode opératoire.

Nouveauté 2013 : les contrats type sur le site Internet sont désormais interactifs : remplissables en ligne et enregistrables au format pdf.

→ **Contrat de travail à durée indéterminée Assistante maternelle agréée** [Nat 2377]
→ **Contrat de travail à durée indéterminée GED garde simple** [Nat 2158]
→ **Contrat de travail à durée indéterminée GED garde partagée** [Nat 2159]

Nouveauté 2013 :
→ **Contrat de travail à durée déterminée Assistante maternelle agréée** [Nat 1944]
→ **Contrat de travail à durée déterminée GED garde simple** [Nat 2295]
→ **Contrat de travail à durée déterminée GED garde partagée** [Nat 2296]

Pajemploi
Un service des Urssaf

Contrat de travail
à durée indéterminée
Assistant(e) maternel(le) agréé(e)

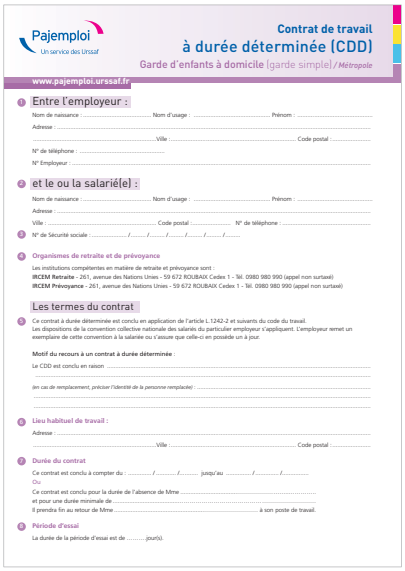
www.pajemploi.urssaf.fr

Entre l'employeur :

et le ou la salarié(e) :

Les termes du contrat

Modèle de contrat de travail issu de la Convention collective nationale de travail des assistants maternels du particulier employeur.


Pajemploi
Un service des Urssaf

Contrat de travail
à durée déterminée (CDD)
Garde d'enfants à domicile (garde simple) / Métropole

www.pajemploi.urssaf.fr

Entre l'employeur :

et le ou la salarié(e) :

Organismes de retraite et de prévoyance

Les termes du contrat

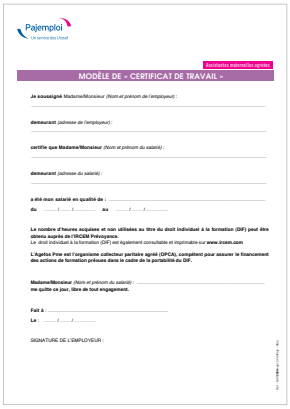
Fin de contrat

Afin d'accompagner les parents employeurs lors de la rupture du contrat de travail, deux rubriques « Je me sépare de mon assistante maternelle agréée » (AMA) et « Je me sépare de ma garde d'enfants à domicile » (GED) ont été créées.
Ces rubriques mettent à disposition les informations suivantes (pour chacune des cibles AMA et GED) : les différents cas de rupture ; le préavis ; les indemnités de fin de contrat ; la dernière déclaration Pajemploi et les documents à remettre.

De plus, pour faciliter leur démarche, le centre national Pajemploi met à disposition des employeurs des « documents type » de fin de contrat, en ligne sur Internet et disponible à la rubrique « Les documents à remettre » :

- modèle de certificat de travail ;
- un « Point sur… l'attestation Pôle emploi » ;
- un modèle de reçu pour solde de tout compte.

Nouveauté 2013 : les documents type sur le site Internet sont désormais interactifs : remplissables en ligne et enregistrables au format pdf.


Pajemploi

Assistantes maternelles agréées

MODÈLE DE « CERTIFICAT DE TRAVAIL »

Je soussigné Madame/Monsieur (Nom et prénom de l'employeur) :

demeurant (adresse de l'employeur) :

certifie que Madame/Monsieur (Nom et prénom du salarié) :

demeurant (adresse du salarié) :

a été mon salarié en qualité de :

du ...../...../..... au ...../...../.....

Le nombre d'heures acquises et non utilisées au titre du droit individuel à la formation (DIF) peut être obtenu auprès de l'ORCEM Prévoyance.
Le droit individuel à la formation (DIF) est également consultable et imprimable sur www.inoem.com

L'Agefos Pme est l'organisme collecteur paritaire agréé (OPCA), compétent pour assurer le financement des actions de formation prévues dans le cadre de la portabilité du DIF.

Madame/Monsieur (Nom et prénom du salarié) :
me quitte ce jour, libre de tout engagement.

Fait à :
Le ...../...../.....

SIGNATURE DE L'EMPLOYEUR :

Pajemploi

Garde d'enfants à domicile

MODÈLE DE « CERTIFICAT DE TRAVAIL »

Je soussigné Madame/Monsieur (Nom et prénom de l'employeur) :

demeurant (adresse de l'employeur) :

certifie que Madame/Monsieur (Nom et prénom du salarié) :

demeurant (adresse du salarié) :

a été mon salarié en qualité de ..... (nature de l'emploi)

du ...../...../..... (date d'entrée)

au ...../...../..... (date de sortie)

Le nombre d'heures acquises au titre du droit individuel à la formation (DIF) est de ..... H.

L'Agefos Pme est l'organisme collecteur paritaire agréé (OPCA), compétent pour assurer le financement des actions de formation prévues dans le cadre de la portabilité du DIF.

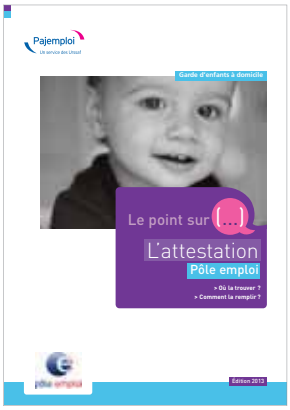
La somme correspondant à ce solde est égale à ..... €

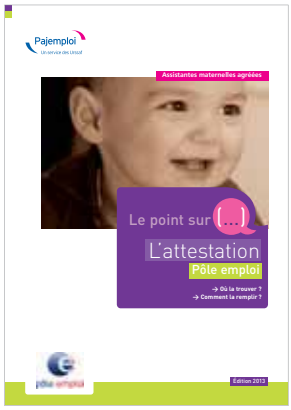
Madame/Monsieur (Nom et prénom du salarié) :
me quitte ce jour, libre de tout engagement.

Fait à :
Le ...../...../.....

SIGNATURE DE L'EMPLOYEUR :

Pour compléter ce document, aidez-vous du dépliant "le point sur le certificat de travail" disponible sur pajemploi.urssaf.fr/Information/Documentation.





Assistante maternelle :
Le Point sur… Attestation Pôle emploi [1976]
Certificat de travail [2384]

GED :
Le Point sur… Attestation Pôle emploi [2015]
Certificat de travail [2014]

ACCOMPAGNEMENT RÉGULIER

PUSH-MAIL MENSUEL À DESTINATION DES COTISANTS

Chaque mois les cotisants ayant opté pour la dématérialisation des échanges reçoivent du centre national Pajemploi, une information pratique en lien avec l'actualité (ex : en janvier, suppression de l'assiette forfaitaire, en mars : information sur l'attestation fiscale, en mai : information sur la déclaration des jours fériés).

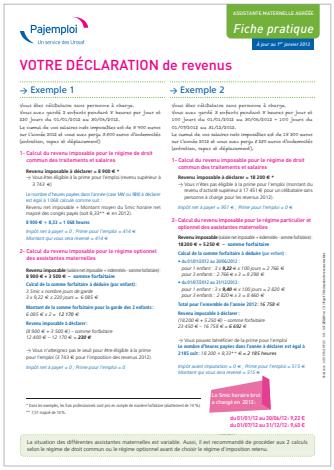
ACCOMPAGNEMENT DES SALARIÉES

Le nouveau site Internet Pajemploi propose aux salariées une information complète sur les différentes étapes qui les lient à leur employeur. Ainsi, ils peuvent retrouver des informations relatives à l'embauche, l'exercice de leur activité, leur rémunération, la cessation d'activité,…

Le centre national Pajemploi propose des services personnalisés aux assistantes maternelles agréées et aux gardes d'enfants à domicile.

Sur Internet, les salariés peuvent accéder à :

- leurs bulletins de salaire (historique des bulletins de salaire depuis 2004) ;
- leurs récapitulatifs mensuels de salaire qui regroupent l'ensemble des salaires déclarés par les différents employeurs pour un même période d'emploi ;
- leur cumul imposable : c'est le cumul des salaires versés par l'ensemble des employeurs à Pajemploi ;
- une fiche pratique sur la déclaration de revenu donnant des informations sur les 2 régimes d'imposition proposés aux assistantes maternelles agréées (le régime de droit commun et le régime particulier des assistantes maternelles)


Pajemploi
Un service des Urssaf

ASSISTANTE MATERNELLE AGRÉÉE
Fiche pratique
À jour au 1er janvier 2013

VOTRE DÉCLARATION de revenus

→ Exemple 1

→ Exemple 2

Fiche pratique - Déclaration de revenus AMa [Nat 2242]

ACCOMPAGNEMENT RÉGULIER

ACCOMPAGNEMENT RÉGULIER DES SALARIÉES

En 2013, la communication à destination des salariées s'est maintenue.

Salariée - Assistante maternelle

→ **4 Pajemploi & Vous ont été envoyés en 2013 :**

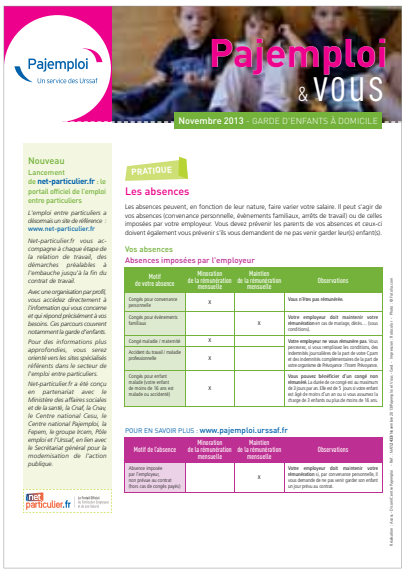
Avril : NAT 2256 (AMa et Ged)
-> déclaration de revenu
-> promotion du compte sécurisé sur Internet

Août : NAT 2351 (AMa et Ged)
-> les arrêts de travail
-> tout savoir sur le CDD

Novembre :
NAT 2424 (AMa)
–> les absences
–> lancement net-particulier.fr

NAT 2433 (Ged)
-> les absences
-> lancement net-particulier.fr

Salariée - Garde d'enfants à domicile



Comme pour les employeurs des push mail leur sont envoyés régulièrement.

RELATIONS PRESSE

Favoriser la visibilité et la lisibilité de l'Acoss et du réseau des Urssaf dans les médias

En 2013, la cellule relations presse s'est particulièrement attachée à diffuser un flux régulier d'informations en direction de la presse, à consolider les liens avec le réseau de journalistes établi. Et à proposer de nouveaux formats de prise de parole des responsables de l'Acoss (notamment à l'occasion des publications trimestrielles de données statistiques).

Des mentions régulières des chiffres de l'Acoss dans les grands titres de la presse économique attestent la légitimité de son expertise sur des problématiques économiques (chiffres emploi & masse salariale, chiffres du travail illégal,..).

Ces actions menées en 2013 entrent dans le cadre de la politique de relations presse que développe l'Agence centrale depuis plusieurs années. Avec plusieurs objectifs :

- Assurer de manière régulière la visibilité de l'Acoss dans les médias, confirmer sa position et montrer son rôle d'opérateur de référence en matière de financement social.
- Faire davantage connaître les services de l'Acoss à destination des cotisants et notamment du grand public.
- Valoriser les données statistiques de l'Acoss et son positionnement de référent en matière de diffuseur de statistiques économiques.
- Accompagner le réseau des Urssaf dans la professionnalisation de la gestion des relations presse au niveau régional.

RELATIONS PRESSE

FAVORISER LA VISIBILITÉ ET LA LISIBILITÉ DE L'ACOSS ET DU RÉSEAU DES URSSAF DANS LES MÉDIAS

La cellule relations presse a communiqué, tout au long de l'année 2013, de manière régulière auprès de la presse, notamment auprès des titres grand public. Une démarche étendue au réseau des Urssaf pour permettre la visibilité de l'action de la branche en régions.

Avec, notamment, deux résultats importants :

Une progression record du nombre de retombées presse

- 740 retombées recensées en 2013 concernant l'Acoss et le réseau des Urssaf (presse écirte, web et radios et chaînes de télévision).
- 417 articles dédiés à l'Acoss et/ou au réseau des Urssaf.

Une visibilité accrue sur tous les types de presse

La « présence » de l'Acoss et du réseau des Urssaf a été particulièrement importante sur la presse quotidienne nationale et régionale, ainsi que sur les medias online, principaux relais de leurs informations.

Globalement, on a observé en 2013 une hausse des reprises des informations de la branche sur tous les types de presse par rapport à 2012, avec notamment une hausse de la présence sur les médias en ligne. Ils représentent 30,1 % des retombées presse en 2013, tout comme la presse quotidienne nationale , 30 %). Le chiffre s'est élevé à 24,5 % pour la presse quotidienne régionale.

En savoir plus...

Typologie des demandes presse

La télévision a été la première source des demandes presse en 2013.

La presse quotidienne nationale est restée une source forte et régulière de demandes.

À cela, il faut ajouter les demandes récurrentes de la presse professionnelle RH et sectorielle (transports,…).

Un pic de demandes a été constaté, comme chaque année, aux mois de juillet, octobre et décembre, en écho aux temps forts de la communication de l'Acoss (sortie du rapport annuel et des rapports thématiques, diffusion de données statistiques,…).

Sur le « podium » des demandes des médias

- *Les données statistiques : une source de sollicitations majeure des journalistes, afin d'illustrer et d'expliquer la conjoncture économique.*
- *La réglementation : un recours à l'expertise de l'Acoss pour décrypter les nouvelles mesures.*
- *Le contrôle et la lutte contre le travail illégal : des sujets récurrents tout au long de l'année avec des focus particuliers sur les méthodes, le fonctionnement, les actions mises en place,…*

WEB

L'ensemble des communiqués et dossiers de presse sont disponibles sur **www.acoss.fr** dans la rubrique journalistes. En moyenne, 2 à 3 communiqués de presse sont diffusés tous les mois.

Les supports sont portés à la connaissance des Urssaf et de l'Acoss via l'intranet de branche Iliad3.

COMMUNIQUÉS ET DOSSIERS DE PRESSE

Chaque publication statistique de l'Acoss fait l'objet d'une communication en direction des journalistes. Parmi ces publications : les Baromètres économiques mensuels qui portent sur des indicateurs de conjoncture économique « classiques » (emploi et masse salariale…) et des données propre au « métier du recouvrement » (taux d'impayés…). Ou les Acoss Stat conjoncturels (déclarations d'embauche,…).

D'autres communiqués de presse plus spécifiques sont également diffusés.

→ **05/02/2013**
Emploi à domicile : les évolutions en 2013.

→ **12/03/2013**
L'Acoss reçoit le prix du meilleur Émetteur 2013.

→ **13/03/2013**
La baisse de l'emploi s'accentue au quatrième trimestre 2012.

→ **28/03/2013**
Bilan du dispositif auto-entrepreneurs à fin février 2013.

→ **03/04/2013**
Jean-Louis Rey nommé Directeur de l'Acoss.

→ **09/04/2013**
Pajemploi simplifie la garde de vos enfants.

→ **03/07/2013**
Rapport Annuel 2012 et rapports thématiques de l'Acoss.

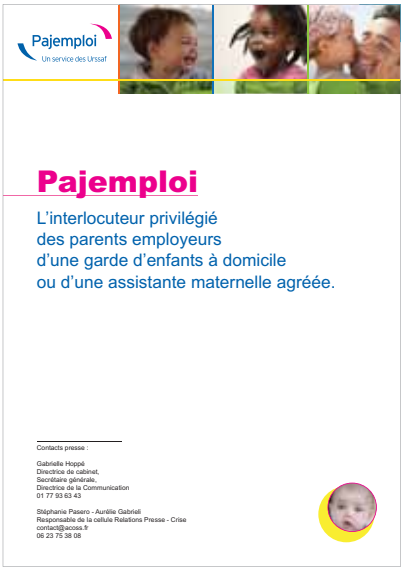
Bilan du dispositif auto-entrepreneurs à fin mai 2013.

→ **11/09/2013**
L'emploi recule au deuxième trimestre 2013.

→ **29/10/2013**
La Direction de la Sécurité sociale rappelle les obligations d'affiliation et de cotisation à la Sécurité sociale.

→ **04/11/2013**
Bilan du dispositif auto-entrepreneur à fin août 2013.

→ **11/12/2013**
L'emploi poursuit sa baisse au troisième trimestre 2013 sur un rythme néanmoins modéré.



Dossier de presse - Pajemploi

COMMUNICATION DIGITALE

Sites web du Recouvrement : un vaste programme de refonte

Pajemploi, le 1er site du programme de refonte des sites web de la branche Recouvrement, a vu le jour en février 2013. Ce programme de refonte s'inscrit dans une volonté d'harmonisation de la présentation, de l'organisation et de la réécriture des contenus. Il s'appuie sur les nouvelles chartes graphiques et éditoriales du réseau des Urssaf.

Dans le cadre de ce projet débuté en 2012 et qui s'achèvera en 2016, des lignes directrices, appliquées à chaque projet de refonte, ont été définies sur :

• L'ergonomie

- Le découpage de l'information par profil de cotisant et/ou par événement de la vie du compte est un principe appliqué à chaque site.
- Un meilleur accompagnement de l'internaute dans ses démarches par l'intégration de davantage de modes opératoires dans la partie contenus.
- Mise en place d'un système de cross référencement entre le contenu et les offres de services (contextualisation et référencement de toutes les offres de service en fonction du contenu délivré).
- Intégration d'un moteur de recherche performant.
- Mise en place d'un pied de page commun à tous les sites de la branche.

• L'animation des sites

- L'animation et les mises à jour sont organisées dans le cadre des comités éditoriaux.
- Le contenu est facile à lire, multimédia et interactif (vidéos, audio, texte intégré…).
- Le site établit un mode de dialogue avec ses internautes, avec un espace participatif lorsque c'est nécessaire (ex. : enquête de satisfaction…).
- L'utilisateur est guidé, et ce qu'elle que soit la raison de sa présence et de sa provenance.
- L'information la plus recherchée est poussée de manière automatique (articles et/ou pages) en se basant sur les statistiques de trafic.

• L'utilisation des autres outils de communication digitale

- Chaque site faisant l'objet d'une refonte est accessible depuis les tablettes et terminaux mobiles.
- Les outils de partage de l'information sur les différents réseaux sociaux sont proposés.
- Les outils de newsletters et d'e-mailing font également l'objet d'une refonte.

COMMUNICATION DIGITALE

REPÈRES

→ Projet de refonte : mobilisation des MOA et des MOE.

→ Pajemploi : site pilote du programme de refonte.

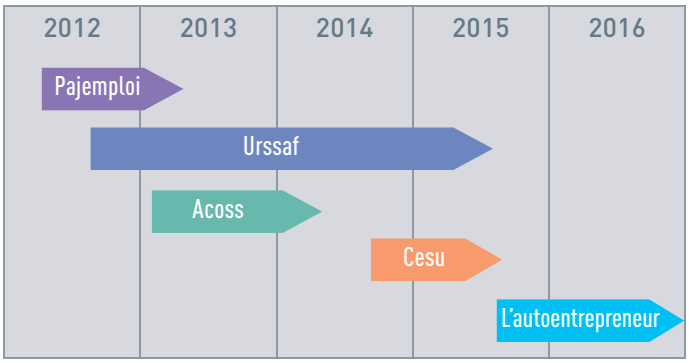
→ NET-PARTICULIER.FR

PROJET DE REFONTE
MOBILISATION DES MOA ET DES MOE

Ces travaux de refonte supposent une forte mobilisation tant des équipes MOA que des équipes MOE.

Pour les équipes MOA, il s'agit de : réorganisation du contenu, réécriture des articles, mise en œuvre de nouvelles fonctionnalités, animation, maintien de la garantie d'information relative aux nouvelles mesures (législatives et règlementaires)…

Pour les équipes MOE, cela se traduit par une montée en compétences sur l'outil CMS Système de gestionn de contenu), le développement des nouvelles fonctionnalités, la migration des contenus, la maintenance.



Le calendrier du programme de refonte

Cas particulier d'urssaf.fr

Le site urssaf.fr comporte actuellement plus de 6 000 pages de contenu.

Pour répondre au mieux aux exigences de mise en place d'une navigation selon le profil de cotisant et/ou les événements de vie du compte, le projet de refonte initié fin 2012 se poursuivra en 2014.

À ce jour, un travail de « toilettage » des contenus en ligne a été effectué : réorganisation de certains espaces, réécriture de textes, développement de nouvelles fonctionnalités liées au calcul des cotisations (Versement transport et réduction générale des cotisations patronales). De plus, le site a été adapté à la nouvelle organisation du réseau en Urssaf régionales, avec notamment la migration des sites locaux vers des sites régionaux. Enfin, la nouvelle charte graphique du réseau a été déployée.

Iliad, l'intranet de branche, en 3 chiffres :

- **11 000** visiteurs uniques/mois en moyenne
- **23 636** documents en ligne
- **180** enquêtes en ligne réalisées

PAJEMPLOI : SITE PILOTE DU PROGRAMME DE REFONTE

L'Acoss et le réseau des Urssaf ont lancé le 7 février 2013 une nouvelle version du site Pajemploi. Objectif : offrir aux parents employeurs et aux assistantes maternelles agréées ou gardes d'enfants un accès rapide, facile et personnalisé aux informations essentielles relatives à la garde d'enfants.

Ainsi, avec le site « nouvelle formule », la recherche d'informations est désormais organisée par profil (Je suis employeur d'une assistante maternelle agréée ou garde d'enfants à domicile/Je suis assistante maternelle agréée ou garde d'enfants à domicile). Et pour un accès plus intuitif, le contenu, lui, est séquencé par étape du parcours « employeur » ou « salarié ».

une nouvelle identité visuelle
un accès au compte à chaque étape du site
une organisation par cible
de nouveaux outils
une actualité plus riche
une information personnalisée
Pajemploi
Un service des Urssaf

Création de parcours usagers avec accès à une information experte en 3 clics

NET-PARTICULIER.FR : UN NOUVEAU SITE DÉVELOPPÉ EN PARTENARIAT

Lancé le 5 décembre, net-particulier.fr est le nouveau portail qui s'adresse aux personnes à la recherche d'informations sur l'emploi entre particuliers. Par sa richesse et sa facilité d'utilisation, net-particulier.fr améliore le quotidien des particuliers employeurs et des salariés du secteur.

Net-particulier.fr devient le portail de référence du particulier employeur et du salarié, actuels ou en « devenir ». Il offre une vision globale des informations et des services disponibles dans le secteur de l'emploi direct à domicile et répond à toutes les questions : Comment faire garder son enfant ? Comment trouver une aide à domicile ? Quels métiers exercer auprès d'un particulier ? Quelles sont les démarches ? Quelle est ma protection sociale en tant que salarié à domicile ? …

Le site accompagne les internautes à chaque étape clé de la relation de travail : des démarches préalables à l'embauche jusqu'à la fin du contrat de travail. S'informer, devenir employeur ou salarié, rémunérer et déclarer, gérer la relation et se séparer, deviennent des étapes simples et accessibles.

net particulier.fr
Particulier employeur
Salarié d'un particulier
Un portail unique pour une information sûre et officielle

COMMUNICATION ÉVÉNEMENTIELLE

Véhiculer une image institutionnelle cohérente

La communication par l'événement accompagne l'ensemble des champs de la communication et s'inscrit dans la stratégie de communication globale de la branche.

La participation du réseau aux salons professionnels et grand public contribue, notamment, à :

- véhiculer une image institutionnelle cohérente grâce à une identité graphique unique des espaces,
- promouvoir les offres de service à travers les échanges experts - visiteurs,
- sécuriser les pratiques des cotisants grâce à la documentation réglementaire mise à leur disposition et à l'animation de micros conférences sur des thèmes tels que la protection sociale du créateur ou l'auto-entrepreneur,
- enfin, diffuser une image positive auprès de ses publics.

Le Département communication Institutionnelle et Événementielle accompagne également les directions de l'Acoss dans la mise en œuvre de leurs manifestations.

Les projets majeurs de l'actuelle Cog et la préparation de la nouvelle ont nécessité un fort accompagnement en matière d'organisation d'événements internes. Parmi ceux-ci : réunion RSI/Urssaf, réunions de réseau, séminaire des managers, journée du personnel...

COMMUNICATION 2013
ÉVÉNEMENTIELLE

Le développement, en 2013 de la valorisation des actions nationales…

Au-delà de l'organisation même des interventions, un travail a été amorcé sur leur valorisation, tant en externe qu'en interne. Il a été amplifié en 2013. Ainsi, selon le public ciblé, les événements ont été promus sur les pages «pro» ou «particuliers» du site national, sur les sites dédiés (Tese, Cesu, CEA…) et relayés par profil sur les lettres d'information. Les salons ont également été annoncés sur Iliad 3, l'intranet de branche. Des conférences et ateliers ont été organisés pour renforcer la visibilité de la présence du réseau sur les salons et valoriser ses expertises métiers.

… et un travail préparatoire à l'accompagnement des régions

Un travail d'accompagnement des Urssaf dans la gestion de leurs événements en régions a été initié.
Une étude des pratiques en interne a été réalisée (cartographie des manifestations et recueil des freins et attentes), ainsi qu'une étude auprès d'entreprises du secteur marchand.
Ces retours ont permis une réflexion sur la mise en place d'une offre « Urssaf événements ».

ESPACE PROTECTION SOCIALE ET EMPLOI

> Acoss / RSI / Agirc–Arrco / Pôle emploi / Net-entreprises

Stand référencé :
« Urssaf »

Thématiques :
La création d'activité, les cotisations début d'activité, l'Accre, l'auto-entrepreneur, les créateurs salariés, le conjoint collaborateur…

Salon des entrepreneurs de Paris
6 et 7 février 2013
Palais des Congrès de Paris
61 140 visiteurs

Salon des micro-entreprises de Paris
1er au 3 octobre 2013
Palais des Congrès de Paris
23 000 visiteurs

Salon des entrepreneurs de Lyon
12 et 13 juin 2013
Centre des Congrès de Lyon
15 300 visiteurs

ESPACE PROTECTION SOCIALE ET EMPLOI AU SERVICE DES TERRITOIRES

> Acoss / RSI / CCMSA / Cnaf

Stand référencé :
« Urssaf »

Salon des maires de Paris
19 au 21 novembre 2013

Un quizz sur les missions des organismes au service des territoires a été développé sur tablette tactile. L'objectif était de proposer aux élus une information institutionnelle de façon ludique utilisant une solution technique innovante. L'aménagement de l'espace a également été entièrement rénové, plus moderne et plus épuré, l'habillage a été conçu par le pôle graphique Dicom.

ESPACE **URSSAF**

URSSAF
Embaucher un salarié à domicile ?
Avec le Cesu c'est simple et rapide !
Créer une activité ?
L'Urssaf vous conseille et vous accompagne

Salons

Salon des services à la personne

Du 5 au 7 décembre 2013

Thématique :
La promotion du Cesu et de Pajemploi.

Forum national des associations et fondations

Le 24 octobre 2013

Thématiques :
La promotion du Chèque emploi associatif (CEA)
La législation propre au secteur associatif

Congrès national des experts-comptables

Du 2 au 4 octobre 2013

Planète PME

18 juin 2013

Salon des seniors

11 au 13 avril 2013

Thématiques :
Promotion du Cesu et information sur le dispositif Auto-entrepreneur.

2 conférences ont été animées sur ces offres.

Mondissimo

Du 19 au 20 mars 2013

ACCOMPAGNEMENT DES DIRECTIONS DE L' **ACOSS**

→ Séminaire des managers Acoss le 20 novembre 2013.

→ Réunion nationale du 1er octobre 2013 / Paris.

→ Réunion administrateurs du 16 septembre 2013.

→ Séminaire des managers de l'informatique du Recouvrement les 6 et 7 juin 2013.

→ Séminaire des agents de direction du réseau les 27 et 28 mai 2013.

→ Réunion RSI-Urssaf du 27 février 2013.

→ La journée du personnel Acoss le 18 janvier 2013.

COMMUNICATION INTERNE

Favoriser l'appropriation par tous de la stratégie de branche

En 2013 , la Dicom a été partie prenante du développement d'une culture managériale au sein du réseau des Urssaf. Comment ? En accompagnant la DGR et la Das dans l'organisation du 2ème séminaire des agents de direction du Recouvrement, et la Disir dans celle du 1er séminaire des managers informatiques de la branche, en médiatisant ces séminaires, ainsi que la stratégie de branche qu'ils portaient, via les supports de presse interne.

La mise à disposition des organismes d'un « kit communication », dans le cadre du projet de déploiement d'une charte managériale dans chaque organisme, a participé de cette même démarche.

En outre, parallèlement à l'accompagnement traditionnel des projets majeurs de la branche - Interlocuteur social unique (Isu), Déclaration sociale nominative (DSN), refonte du système d'information, politique RH, création des Urssaf régionales… - la Dicom, en lien avec la Das, a déployé un plan de communication sur les travaux préparatoires à la convention d'objectifs et de gestion (Cog) 2014-2017. Parmi les actions menées (et qui se poursuivront en 2014 par la mise en œuvre d'un plan d'accompagnement de la nouvelle Cog) : la diffusion d'éditoriaux du directeur de l'Acoss sur les supports de presse interne, d'un numéro spécial du magazine de branche Trait d'Unions et d'articles à la Une de l'intranet de branche sur les études préparatoires Cog, de clips animatics.

Développement d'une communauté managériale, accompagnement des travaux préparatoires de la future Cog et des grands projets de branche illustrent la politique de communication de la branche. Celle-ci vise à donner aux collaborateurs du réseau une meilleure lisibilité de la stratégie globale de l'Acoss et du réseau des Urssaf.

La même démarche, animée par la Dicom au niveau national, a également été mise en œuvre dans le cadre de la communication interne de l'Etablissement public. Avec, notamment, les premiers travaux, co-pilotés par la Diame et la Dicom, liés à l'élaboration d'une charte de management Acoss. Et la diffusion régulière d'informations sur les missions et initiatives de l'Etablissement public via Iliad, le magazine le Fil de l'Acoss et lors de conférences d'information.

COMMUNICATION 2013
INTERNE DE LA BRANCHE

Favoriser l'appropriation par tous de la stratégie de branche

En 2013, une large palette de médias (vidéo, magazine interne, intranet de branche, réunion…) ont été mis, dans le cadre de la politique interne de branche, au service de l'appropriation par tous de la stratégie du Recouvrement. Un enjeu important, du fait que 2013 était à la fois la dernière année de la convention d'objectifs en cours et l'année de préparation de la future, qui couvrira la période 2014-2017.

L'ACCOMPAGNEMENT DES ÉVOLUTIONS DES MÉTIERS ET DES ORGANISATIONS

Un séminaire agents de direction et un séminaire managers informatiques

La Dicom a participé à l'organisation du 2e séminaire des agents de direction de la branche (ADD), piloté par la Das et la DGR, « *Demain se construit aujourd'hui* ». Ce séminaire a réuni 300 agents de direction les 27 et 28 mai à Lyon, autour, notamment, de trois thèmes : les orientations métiers de la future Cog, le retour d'expérience sur la création des Urssaf régionales, le rôle des Agents de direction au cœur du projet de branche.

De même, la Dicom a accompagné la Disir dans l'organisation du 1er séminaire des managers de l'informatique « *S.I. on parlait du futur ensemble ?* », les 6 et 7 juin 2013 à Poitiers. Son objectif était de « *Mieux se connaître afin de mieux travailler ensemble pour mener à bien la transformation de la direction des Systèmes d'Information (DSI), la nouvelle organisation de l'informatique* ».

Une charte de management

En collaboration avec la DGR, la Dicom a contribué au guide d'aide à l'élaboration d'une charte de management. Ce projet vise à mettre en place, dans chaque organisme, d'ici à 2016, une charte de management comportant un socle de valeurs communes au réseau et des valeurs spécifiques à chaque organisme. La contribution de la Dicom s'est notamment traduite par la mise à disposition du réseau d'un « kit communication » (messages et articles types, maquettes, photothèque…).

UNE MEILLEURE LISIBILITÉ DE LA STRATÉGIE DE LA BRANCHE

Un plan de communication sur les travaux préparatoires de la Cog 2014-2017

Le principe d'un plan d'accompagnement 2013 aux travaux préparatoires de la future Cog, élaboré par la Das et la Dicom, a été acté dès 2012. Avec pour objectif de délivrer une communication interne régulière à l'ensemble des collaborateurs sur l'actualité et l'avancement du projet. Et ce par le biais de supports internes écrits (Trait d'Unions spécial études Cog, éditoriaux, articles sur l'intranet de branche,…) et de clips animatics. Un kit de communication, régulièrement actualisé, a par ailleurs été diffusé aux directeurs et au réseau des pilotes communication et chargés de communication régionaux.

L'accompagnement des projets majeurs

- **Isu :** la Dicom a contribué à l'organisation de la réunion annuelle Urssaf-RSI en février 2013 et à sa médiatisation sur l'intranet de branche. Et elle a réalisé fin 2013 un film sur l'Isu destiné à être diffusé en avant première lors de réunion Urssaf-Rsi de février, puis plus largement aux collaborateurs des deux réseaux.
- **Refonte du système d'information (SI) :** pour informer les collaborateurs les plus concernés de l'avancement de ce projet majeur, la Dicom a réalisé un film diffusé lors du séminaire des managers de l'informatique en juin.
- **Déclaration sociale nominative (DSN) :** pour ce projet, dont le déploiement progressif, entre 2013 et 2016, impacte fortement la branche Recouvrement, une communication interne a été prévue en amont. Son objectif : informer les collaborateurs sur les changements à venir. Un kit de communication a été adressé au réseau en avril, un dépliant a été diffusé à l'ensemble des collaborateurs en mai et plusieurs articles sont parus dans Trait d'Unions et sur l'intranet.

Le relais des prises de parole du directeur de l'Acoss en régions

La médiatisation des déplacements du directeur de l'Acoss dans la branche, de ses discours et des échanges qu'il a avec les collaborateurs du réseau, lors de ses visites en organismes, est assurée sur l'intranet de branche. L'occasion, à chaque fois, pour le directeur de l'Acoss, d'expliquer les enjeux des évolutions de la branche - et notamment la régionalisation - ses objectifs, sa stratégie, mais aussi d'être au plus près des collaborateurs du réseau, de répondre à toutes leurs questions et d'entendre leurs suggestions.

LE DÉVELOPPEMENT DU SENTIMENT D'APPARTENANCE À L'INSTITUTION SÉCURITÉ SOCIALE

La 1re Journée nationale de la Sécurité sociale

L'Acoss et le réseau des Urssaf se sont pleinement inscrits dans la démarche de communication du Régime général initiée par les 4 caisses nationales du Régime général et l'Ucanss. Cette démarche visait à réaffirmer l'identité de la Sécurité sociale et la fierté d'appartenance à l'Institution de ses collaborateurs. Comment ? Le 4 octobre, la 1re Journée de la Sécurité sociale a permis aux collaborateurs de la Sécurité sociale de témoigner de leur vision de l'Institution, de ses valeurs, de ses métiers, de ses performances. Et d'être force de proposition. 14 % des collaborateurs du Recouvrement, et 9,1 % de l'effectif total du Régime général, ont répondu au questionnaire diffusé à cette occasion. Une vidéo-témoignage des directeurs des caisses nationales et de l'Ucanss a été diffusée dans chaque organisme. A l'Acoss, et dans les organismes du réseau, de nombreuses initiatives ont été mises en œuvre, souvent en partenariat avec des organismes des autres branches

Les résultats de ce questionnaire seront présentés en régions et permettront de construire un plan de communication externe en fonction de différents publics : jeunes, grand public, relais d'opinion et décideurs… autour de la valeur de solidarité. La solidarité, la valeur emblématique de la Sécurité sociale telle qu'elle est ressortie de ce questionnaire, à une très large majorité, et quelle que soit la branche.

La responsabilité sociale de l'employeur (RSE)

Via l'intranet Iliad 3, dans le cadre des semaines du Développement durable, du Handicap, ou encore lors de la Journée de la Diversité, la Dicom a présenté, en collaboration avec la DGR, des exemples concrets de réalisations du réseau des Urssaf. Et a assuré la promotion du Guide handicap lancé en 2012 et enrichi avec de nouveaux témoignages en 2013.

Les outils de la communication interne

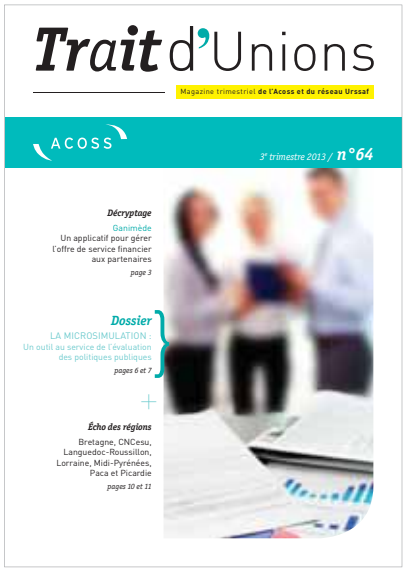
TRAIT D'UNIONS

→ **3 numéros** sont parus en 2013 plus **3 numéros spéciaux** sur les études Cog, le séminaire des agents de direction et le séminaire des managers informatiques.

Traits d'Unions n°62 / 1er trimestre [Nat 2193]

Trait d'Unions
Magazine trimestriel de l'Acoss et du réseau Urssaf
ACOSS
2e trimestre 2013 / n°63
Décryptage
Galaxie et Pléiade
La convergence est lancée
page 3
Dossier
Le nouveau visage DE L'INFORMATIQUE DU RECOUVREMENT
pages 6 et 7
Écho des régions
Auvergne/Franche-Comté, Bretagne, Cirso, Midi-Pyrénées, Paca/Corse, Paca et Pays de la Loire
pages 10 et 11
2 NUMÉROS SPÉCIAUX :
séminaire des agents de direction (Lyon) et séminaire des managers informatiques (Poitiers)

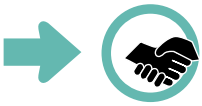
Traits d'Unions n°63 / 2e trimestre [Nat 2349]


Trait d'Unions
Magazine trimestriel de l'Acoss et du réseau Urssaf
ACOSS
3e trimestre 2013 / n°64
Décryptage
Ganimède
Un applicatif pour gérer l'offre de service financier aux partenaires
page 3
Dossier
LA MICROSIMULATION :
Un outil au service de l'évaluation des politiques publiques
pages 6 et 7
Écho des régions
Bretagne, CNCesu, Languedoc-Roussillon, Lorraine, Midi-Pyrénées, Paca et Picardie
pages 10 et 11

Traits d'Unions n°64 / 3e trimestre [Nat 2399]

ILIAD 3

11 000 visiteurs uniques par mois sur l'intranet de branche et plus de 23 000 documents mis en ligne.



L'animation du réseau de communicants

→ **Trois séminaires de l'instance nationale information et communication (Inco)** ont été organisés en 2013. Le premier, en mars, avait pour thème le bilan et les perspectives des groupes de travail de niveau 3 ; le deuxième, en septembre, en résidence, a notamment porté sur la communication interne, la communication managériale et la communication de crise ; le troisième, enfin, en décembre, a permis de dresser un premier bilan de la formation à la stratégie de communication (cf. ci-dessous), d'évoquer le fonctionnement de l'Inco, l'accompagnement de la future Cog et les orientations stratégiques communication 2014-2017.

→ **Quatre séminaires des chargés de communication régionaux (CCR)** ont eu lieu en 2013. Ils ont permis un partage sur la stratégie de communication nationale, des actions de professionnalisation (interventions de consultants externes, d'experts internes…), des travaux en ateliers et des échanges d'expériences.

→ **Une formation à la stratégie de communication** a été mise en œuvre pour les pilotes Inco en 2013. Cette formation sera dispensée aux CCR en 2014.

COMMUNICATION 2013
INTERNE DE L'ACOSS

La communication interne de l'Etablissement public administratif s'était fixée plusieurs objectifs pour 2013 :

- → Donner de la lisibilité tant sur les enjeux pour la branche que sur les évolutions de l'organisation à l'Acoss ;
- → Accompagner la politique RH de l'Etablissement public ;
- → Développer une communication managériale au sein de l'Agence centrale ;
- → Renforcer le sentiment d'appartenance à l'Acoss.

DONNER DE LA LISIBILITÉ SUR LES ENJEUX POUR LA BRANCHE ET SUR LES ÉVOLUTIONS DE L'ORGANISATION À L'ACOSS

Un programme de 7 conférences d'information « 60 mn pour tout savoir sur... »

L'objectif de ces conférences ? Favoriser, sous forme d'échanges entre les participants et les intervenants, une meilleure appropriation par les collaborateurs de l'Agence centrale des politiques menées par la branche et des actions conduites au sein de l'Etablissement public. Et valoriser la transversalité des projets menés à l'Acoss.

7 conférences se sont déroulées en 2013 :

- → **L'élaboration et l'exécution du budget : 21 janvier.** La Diame, qui accompagne l'ensemble des directions de l'Acoss sur la gestion du budget, a rappelé quelques « fondamentaux » à connaître en matière budgétaire : l'articulation entre le budget de l'Etablissement public et le budget de la branche Recouvrement, l'impact des marchés nationaux, les principales échéances, les instances d'arbitrage, et enfin l'exécution.
- → **La préparation de la Cog 2014/2017 : 22 janvier.** Des représentants de la Das, qui assure la direction de projet Cog, ont présenté les grandes lignes des travaux préparatoires : organisation générale du projet, études préalables et définition des orientations stratégiques, accompagnement du projet et communication.
- → **La Déclaration sociale nominative (DSN) : 17 février.** La direction des Programmes a présenté les enjeux de la DSN, son cadre juridique, le rôle de l'Acoss dans le projet, et son calendrier de déploiement.
- → **L'organisation informatique de la branche : 24 avril.** Contexte, objectifs et enjeux des évolutions de l'informatique du Recouvrement, principes de mise en oeuvre, organisation cible retenue ont été explicités par Jean-Baptiste Courouble, directeur de la Disir.
- → **e-Temptation, le nouvel outil de gestion du temps : 23 septembre.** La Diame a réalisé une présentation détaillée du nouvel outil de gestion du temps à l'Acoss. Pour les collaborateurs travaillant à Valbonne, une présentation a été réalisée dans les locaux du Cnir Sud le 7 octobre.
- → **La 1re journée de la Sécurité sociale : 4 octobre.** Gérard Durier, directeur de la Communication de l'Ucanss qui a piloté le projet, a présenté la gestation du projet, comment toutes les branches s'y sont associées, et aussi quelle(s) image(s) le public a de l'Institution au travers des enquêtes réalisées en amont de la démarche.
- → **Le lancement de net-particuliers : 9 décembre.** La Dirres et la Dicom ont expliqué comment était né le projet de création d'un portail officiel de l'emploi entre particuliers, comment les partenaires s'y sont associés, comment l'Acoss a piloté le projet, la home page et l'arborescence du site. Le site avait été lancé le 5 décembre et présenté lors du Salon des services à la personne, à Paris.

Un trombinoscope de l'Acoss en ligne sur l'intranet

C'est le 22 janvier que le trombinoscope de l'Acoss a vu le jour sur Iliad. Un outil commun, au service de la transversalité, qui permet d'en savoir plus sur l'organisation de l'Acoss, des directions qui la composent... Et de mettre un visage sur le nom de collègues que l'on connaît moins.

Des fiches de présentation des directions de l'Acoss

Développer une vision transversale des activités de l'Acoss ? Travailler dans une dynamique de complémentarité ? Les « fiches directions de l'Acoss » ont été conçues avec ces objectifs. Chaque année, elles sont mises à jour puis diffusées sur Iliad3. En 2013, la mise à jour a eu lieu en avril. Elles servaient initialement à accompagner les nouveaux embauchés, à les aider à intégrer leurs fonctions et à mieux se repérer dans l'organisme grâce à une bonne connaissance des missions et activités de chaque direction.

ACOSS

ACOSS

AGENCE CENTRALE DES ORGANISMES DE SÉCURITÉ SOCIALE

PRÉSENTATION

L'Acoss, caisse nationale du réseau des Urssaf

Établissement public national à caractère administratif, sa vocation première qui a justifié sa création, en 1967, est de nature financière : assurer la gestion commune et centralisée des ressources et de la trésorerie du régime général de la Sécurité sociale. Dans le cadre de cette gestion, l'Acoss assure l'individualisation de la trésorerie de chacune des branches de prestations du régime général (Maladie, Accidents du Travail, Famille et Vieillesse) par un suivi permanent des prévisions et réalisations comptables.

Outre cette mission fondamentale, l'Acoss assure le pilotage et l'animation des organismes du Recouvrement : de 22 Unsaf régionales, des services nationaux des 4 Caisses générales de Sécurité sociale (Cgss) des départements d'outre-mer, de la Caisse de Sécurité sociale de Mayotte, de la caisse commune de Sécurité sociale de Lozère, d'une caisse maritime d'allocations familiales, de 8 centres informatiques (Certi) et de 7 centres nationaux spécialisés (offres de service) tels que le Cesu, Pajemploi, le Chèque emploi associatif... Le réseau des Unsaf compte 13 844 collaborateurs, dont 588* pour l'Acoss.

Ce pilotage concerne notamment la définition des orientations du recouvrement et du contrôle des cotisations et contributions sociales, la mise en application par les Unsaf des textes réglementaires et législatifs ainsi que la démarche de qualité de service et de prévention des difficultés des cotisants. Il concerne aussi la gestion des organismes, qu'il s'agisse des moyens budgétaires qui leur sont alloués, de la mise en œuvre de la politique informatique et de la coordination de la politique immobilière.

+ **Des missions de service public sous la contrôle des partenaires sociaux et s'exerçant dans un cadre contractuel Etat-Acoss**

En cohérence avec les décisions des pouvoirs publics, les missions du réseau du Recouvrement sont gérées sous le contrôle des partenaires sociaux. Le conseil d'administration de l'Acoss est composé à parité de représentants des partenaires sociaux. Les conseils d'administration des Unsaf sont également composés, à parité, de représentants des partenaires sociaux.

Ces missions s'exercent dans le respect des lois de financement de la Sécurité sociale et dans un cadre contractuel Etat-Acoss qui détermine les objectifs pluriannuels de gestion du réseau et ses moyens de financement. Décliné localement par des contrats conclus entre l'Acoss et chacun des organismes du réseau du Recouvrement (contrats pluriannuels de gestion), la 4e convention d'objectifs et de gestion Etat-Acoss 2010 - 2013 fédère le réseau autour de deux objectifs majeurs :

- garantir la performance du recouvrement social en mobilisant la branche au service des cotisants et les partenaires,
- créer les conditions d'un exercice optimal les métiers du recouvrement.

La convention comporte une série d'engagements de l'Etat contribuant à l'atteinte de ces objectifs.
Cette convention d'objectifs et de gestion, de même que les rapports annuels d'activité de l'Acoss, peuvent être consultés sur le site unsaf fr (espace « Acoss », rubrique « Publications / Rapports »).

+ **Une extension progressive des missions pour le compte de tiers**

Les Unsaf recouvrent les cotisations et contributions des entreprises du secteur privé, des professions indépendantes, des administrations et collectivités territoriales, des employeurs familiaux, soit, en 2012, 9,6 millions de comptes cotisants participant au financement du régime général de la Sécurité sociale.

Au-delà du recouvrement des ressources des branches Maladie, Accidents du travail, Famille et Vieillesse du régime général de la Sécurité sociale, l'Acoss et les Unsaf se sont progressivement vu confier le recouvrement des recettes d'organismes tiers. Parmi eux, l'Unedic et l'Ircem pour les cotisations d'assurance chômage et de retraite complémentaire dues par les particuliers employeurs pour l'emploi de salariés, le Fonds de solidarité vieillesse, la Caisse d'amortissement de la dette sociale, la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie, les autorités organisatrices de transport...

À effet du 1er janvier 2008, au nom et pour le compte du Régime social des indépendants (RSI), le réseau des Unsaf s'est vu confier le recouvrement des cotisations et contributions sociales personnelles obligatoires des travailleurs indépendants du commerce, de l'industrie et de l'artisanat. Au 1er janvier 2011, le recouvrement des contributions d'assurance chômage et des cotisations AGS a été transféré au réseau des Unsaf.

Ces activités pour le compte de tiers concernent aussi d'autres missions. La loi de financement de la Sécurité sociale pour 2007 a ainsi donné compétence aux organismes du réseau Unsaf pour effectuer, à l'occasion de leurs contrôles, la vérification des cotisations et contributions dues aux régimes d'assurance chômage et de retraite complémentaire. La concrétisation de ces évolutions sera effective au terme de travaux conjoints avec les régimes concernés et dans le cadre de conventions.

+ **L'Acoss et le réseau des Unsaf en chiffres****

- 441 milliards d'euros encaissés dont 87,9 milliards pour le compte de tiers.
- 9,6 millions de comptes de cotisants.
- Un coût de gestion de 0,29 % des sommes encaissées.

* Données décembre 2012.
** Données 2012.

Fiches Directions Acoss [Nat 2065]

ACCOMPAGNER ET SOUTENIR LA POLITIQUE RH DE L'ETABLISSEMENT PUBLIC

La Dicom accompagne la Diame, direction de l'Acoss en charge de la politique RH de l'Etablissement public.

La semaine pour l'emploi des personnes handicapées 2013

Chaque année, l'Acoss participe aux actions en faveur de l'emploi des travailleurs en situation de handicap. Ainsi, l'Acoss est représentée à différentes manifestations sur le territoire de Montreuil : handicafé, réunion de présentation des entreprises adaptées de la communauté d'agglomération Est ensemble, etc.

Durant la semaine du handicap, des informations pratiques, des interviews, des éléments de réflexion ont par ailleurs été proposés sur Iliad :

→ Tycem, visage de la campagne 2013
(publié le 18 novembre)

→ Un nouveau référent handicap à l'Acoss
(publié le 19 novembre)

→ Tout un réseau d'acteurs incontournables handicap et emploi
(publié le 20 novembre)

→ Grégory Cuilleron dans une interview handicap & emploi :
(publié le 21 novembre)

→ Emploi et handicap en 12 dates clés
(publié le 22 novembre)

URSSAF
Semaine pour l'emploi
des personnes handicapées
du 18 au 23 novembre 2013
Ensemble, dépassons le « handi » cap
Le mot du directeur
Le maintien dans l'emploi
17e édition
Ils témoignent sur le handicap
Lecteurs, votre avis nous intéresse
Pour en savoir plus, rendez-vous sur

URSSAF
Semaine pour l'emploi
des personnes handicapées
du 18 au 23 novembre 2013
17e ÉDITION
Pour en savoir plus, rendez-vous sur
Ensemble, dépassons le « handi » cap

5 affiches + 1 flyer [Nat 2422]

Santé : une conférence sur les troubles musculo-squelettiques et une exposition sur le sommeil

→ **Conférence sur les troubles musculo-squelettiques :** 29 janvier. Cette conférence a été animée par l'infirmière de l'Acoss, un kinésithérapeute, un représentant d'une société fabricant des fauteuils de bureau adaptés... Son objectif : prévenir, mieux comprendre et atténuer les douleurs.

→ **Exposition sur le sommeil :** du 3 au 6 juin. Dans le cadre des actions de prévention pour la santé, le service de santé au travail de l'Acoss, en collaboration avec l'Institut national du sommeil et de la vigilance, a organisé une exposition sur le sommeil dans l'espace séminaire. Une information a ainsi été délivrée sur les différentes phases et cycles du sommeil, les bienfaits du sommeil, les conséquences de la privation chronique du sommeil, la durée optimale d'une nuit, l'évolution du sommeil avec l'âge. Un atelier gestion des rythmes, animé par un sophrologue, s'est tenu le 04 juin.

ACOSS
Conférence
prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS)
mardi 29 janvier 2013
de 12h à 13h et de 13h à 14h
salle Laroque (espace séminaire)

Parallèlement à ces initiatives, des dépliants d'information ont été mis à la disposition des collaborateurs de l'Acoss en juillet 2013 :

→ **Un dépliant « Santé : le réseau d'alerte à l'Acoss »** pour savoir, face à une question ou un problème, qui interroger, qui informer, qui prévenir, et connaître les interlocuteurs qui sont à la disposition de chacun et qu'il ne faut pas hésiter à solliciter.

→ **Un dépliant « La santé à l'Acoss »** réunit de la même façon toutes les informations mises à jour sur la santé à l'Acoss.

«Le réseau d'alerte à l'Acoss» [Nat 2211]

«La santé à l'Acoss» [Nat 2210]

Bilans sociaux / rapports égalité hommes / femmes 2011 et 2012

→ Rapports égalité Hommes / Femmes 2011 et 2012

Le rapport égalité hommes/femmes donne une vision sur la situation respective des femmes et des hommes sur les conditions générales d'emploi, les rémunérations, la formation professionnelle, les conditions de travail. Il est un élément de diagnostic et d'analyse pour identifier les écarts et permettre de définir les actions à mener pour les supprimer.

→ Bilans sociaux 2011 et 2012

Le bilan social regroupe l'ensemble des données chiffrées de l'Etablissement public. Il donne une vision globale des conditions sociales des salariés notamment, sur l'emploi, les rémunérations, les conditions d'hygiène et de sécurité, les conditions de travail, la formation, les relations professionnelles et les autres conditions de vie relevant de l'Etablissement public.

DÉVELOPPER UNE COMMUNICATION MANAGÉRIALE

Séminaire des managers

Le 20 novembre s'est tenu le séminaire annuel de management de l'Acoss. Il a permis de partager les enjeux de la branche et les orientations stratégiques de la future Cog, de réfléchir aux actions à mener pour accompagner les changements, mais aussi de stimuler les échanges au sein de la communauté managériale de l'Acoss. Parmi les temps de cette journée : le rappel de la stratégie de la branche à moyen et long terme, le point d'avancement des travaux d'élaboration du projet de Cog 2014-2017, les ateliers sur l'accompagnement du changement et 7 mini forums sur : Clé-a (la refonte du système d'information de branche), le Schéma directeur du système d'information, la Déclaration sociale nominative (DSN), le pilotage de la branche, la qualité des données, la relation de service, la gouvernance de l'Interlocuteur social unique (Isu), la politique de recouvrement et de contrôle, le recouvrement direct Acoss, la trésorerie, la comptabilité.

La charte de management de l'Acoss

Les premiers travaux d'élaboration d'une charte de management Acoss, co-pilotés par la Diame et la Dicom, ont débuté en 2013. Il s'agira de diffuser cette charte en 2014, dans le cadre de la démarche nationale de déploiement de chartes de management dans le réseau.

RENFORCER LE SENTIMENT D'APPARTENANCE À L'ACOSS

→ **Tous les premiers lundi du mois, la Dicom anime un comité éditorial Acoss.** Ce comité réunit des représentants de chaque direction de l'Acoss. Son objectif : établir les sommaires du Fil de l'Acoss, recenser les informations à diffuser sur Iliad 3, le magazine de branche Trait d'Unions … Et être un outil de transversalité entre les directions.

→ **3 numéros du *Nouveau Fil de l'Acoss* sont sortis en 2013** (les numéros 4, 5 et 6). Tous les numéros du *Nouveau Fil de l'Acoss* sont mis en ligne sur Iliad3, l'intranet de branche, espace Acoss.

→ **Les principales actions et initiatives de l'Acoss,** telles que la journée du personnel, les conférences 60 mn, les informations sur la responsabilité sociale de l'employeur (RSE), les informations RH, la vie sociale …sont régulièrement publiées à la « une » d'Iliad 3.

→ La Journée du Personnel 2013

Journée du Personnel

La Journée du Personnel Acoss 2013 s'est déroulée, le 18 janvier, à l'Académie du Cirque Fratellini située à la Plaine-Saint-Denis. Ce sont 380 collaborateurs qui ont assisté à la réunion de travail du matin. Plus de 40 questions ont été posées par SMS lors de la matinée (une première). Les interventions du directeur et du président du conseil d'administration de l'Acoss, et trois tables-rondes ont permis de dresser un bilan 2013 et de tracer les perspectives pour les années à venir : préparation de la future Cog 2014-2017, chantiers majeurs ; renforcement de la cohésion et efficacité collective. Clip animatic sur la préparation de la Cog 2014-2017, vidéos-questions de collaborateurs, vidéo-entretien de la directrice de la Diame, « trombinoscope des nouveaux embauchés », animation « vie sociale »… ont scandé cette première partie de journée animée par une journaliste. L'après-midi a été réservé à un temps de convivialité et d'échanges.

Le fil de l'Acoss n°6 [Nat 2374]

Chiffres clés

- **380** collaborateurs présents à la Journée du Personnel
- **90** collaborateurs présents au séminaire Management
- **7** conférences 60 mn pour tout savoir
- **280** collaborateurs ayant assisté à une conférence 60 mn
- **580** visiteurs uniques mensuels sur Iliad 3 Acoss
- **3** numéros du *Nouveau Fil de l'Acoss*
- **11** réunions du comité éditorial Acoss

ACCOMPAGNEMENT DES DIRECTIONS DE L'ACOSS

Une activité de conseil

Conseil, rédaction, réécriture, mise en page, relations presse, organisation d'évènements… sur tout ou partie de ces champs de communication, la Dicom accompagne les différentes directions de l'Acoss dans la mise en œuvre des projets qu'elles pilotent.

DGR

Promotion de la formation d'inspecteur

Comme chaque année, la Dicom a accompagné la DGR pour la promotion de la 48e formation initiale « inspecteur du recouvrement ».

Dans ce cadre, des achats d'espaces ont été négociés dans Le Monde, Le Parisien, Métro, monster.fr, … et des supports de communication ont été conçus : plaquette, affiche, annonces presse, pages web… Un communiqué de presse-type a été envoyé aux chargés de communication régionaux pour relayer l'annonce du recrutement dans la presse locale et régionale et sur des sites de recrutement.

URSSAF
Vous êtes titulaire d'un diplôme en administration et gestion des entreprises, droit, comptabilité ou RH ?
DEVENEZ INSPECTEUR (H/F)
du Recouvrement des Urssaf
Une formation entièrement rémunérée (brut annuel : 22 199 €)
pour un emploi garanti à l'issue de la formation (brut annuel : 32 289 €)
Les sélections se déroulent à partir de septembre 2013 et la formation débutera en mars 2014.
sur www.urssaf.fr
(téléchargez votre dossier d'inscription et le déposer avant le 22 août 2013).
N° INDIGO : 0820 30 40 00 (0,12 € TTC/min)

Annonces presse [Nat 2263]

URSSAF
Vous êtes titulaire d'un diplôme
en administration et gestion des entreprises, droit, comptabilité ou RH ?*
Prochaine promotion
mars 2014
→ dossier à télécharger sur
www.urssaf.fr
→ à déposer avant le
22 août 2013
DEVENEZ INSPECTEUR
(H/F)
du Recouvrement des Urssaf
Une formation entièrement rémunérée
(Brut annuel : 22 199 €)
pour un emploi garanti à l'issue de la formation
(Brut annuel : 32 289 €)
> Contribuer à la bonne application de la législation relative au financement des régimes de Sécurité sociale et d'Assurance chômage
> Prévenir les difficultés des entreprises en leur apportant informations et conseils
> Participer à la lutte contre les fraudes et le travail illégal
POUR + D'INFORMATIONS
www.urssaf.fr
N° INDIGO 0820 30 40 00

Affiches [Nat 2262]

URSSAF
www.urssaf.fr
DEVENEZ INSPECTEUR
(H/F)
du Recouvrement des Urssaf
> Contribuer à la bonne application de la législation relative au financement des régimes de Sécurité sociale et d'Assurance chômage
> Prévenir les difficultés des entreprises en leur apportant informations et conseils
> Participer à la lutte contre les fraudes et le travail illégal

Plaquette [Nat 2261]

Une cellule d'écoute pour la branche

Depuis 2012, l'Acoss propose à l'ensemble des collaborateurs du réseau un numéro vert national : le 08 00 00 19 30. Ce numéro gratuit depuis un poste fixe permet aux collaborateurs du Recouvrement d'entrer en contact avec un psychologue qualifié et de pouvoir s'exprimer librement sur leurs difficultés 24h/24 et 7 jours sur 7.

Un dépliant d'information et une carte de visite «mémoire» ont été diffusés aux 14 000 collaborateurs de la branche avec leur fiche de paie de mai 2013.

ACOSS
Une cellule externe d'écoute et d'accompagnement à l'attention des collaborateurs de la branche Recouvrement
Vous rencontrez des difficultés dans votre vie professionnelle ?
08 00 00 19 30*
Confidentialité garantie

Flyer [Nat 2182]

DIRRES ET DISEP

Sondage cotisants 2013

La Dicom participe au groupe de travail et assure la conception graphique et l'édition des documents.

En 2013, 110 000 questionnaires ont été adressés aux cotisants : 100 000 cotisants des Urssaf, 5 000 cotisants du centre national Cesu, 5 000 cotisants du centre national Pajemploi.

Enquêtes de satisfaction Cesu, Pajemploi, CGSS et Urssaf [Nat 2280] + courrier d'accompagnement

AGENCE COMPTABLE ET DPMR

Accompagnement de la MRSSI

Lettre Sécurité du système d'information

La lettre Sécurité est une publication de la MRSSI (Maîtrise des risques de la sécurité du système d'information). Ce support d'information semestriel a pour objectif de faire connaître les travaux menés par la MRSSI à l'ensemble des acteurs de la sécurité de la branche et permettre ainsi une prise de conscience des enjeux liés à ce domaine.

Lettre MRSSI n°13

Lettre MRSSI n°14

DISEP

Création de l'identité visuelle

La Dicom a créé l'identité visuelle de l'événement « La statistique au service des métiers du Recouvrement » (affiches générique et ateliers, fiches dossier, fiche d'évaluation…). Cette journée s'est déroulée le 5 novembre 2013.

ACOSS
Caisse nationale du réseau des Urssaf
La statistique au service des métiers du recouvrement
Journée
du 5 novembre 2013

Affiches : générale + programme + 7 affiches thématiques [nat 2403]

ACOSS
La statistique au service des métiers du recouvrement
Programme
9h → Accueil dans l'espace séminaire
9h30 → Ouverture de la journée par Alain Gubian, Directeur de la Dsep
ATELIERS
Matin : 9h45 - 10h45
10h45 - 11h45
11h45 - 12h45
12h45 - 13h : Intervention de Jean-Louis Rey Directeur Général de l'Acoss
DÉJEUNER buffet dans l'espace séminaire 13h - 14h
Après midi : 14h00 - 15h00
15h00 - 16h00
16h00 - 16h30 : Synthèse des ateliers et clôture de la journée
→ Atelier 1 : Évaluation de la fraude et ciblage des risques
→ Atelier 2 : La fiabilisation des données et l'apport des statistiques
→ Atelier 3 : Statistiques contentieuses : ce que disent vos indicateurs et tableaux de bord
→ Atelier 4 : Les Travailleurs Indépendants : l'apport de la statistique aux demandes concernant l'Isu
→ Atelier 5 : Le tableau de bord de restitution des données Cassiopée
→ Atelier 6 : L'Acoss et les Urssaf : un réseau au cœur de l'observation socio-économique
→ Atelier 7 : Le rapprochement des sources statistiques et comptables
Journée
du 5 novembre 2013

ACOSS
La statistique au service des métiers du recouvrement
Fiche thématique
Statistiques contentieuses :
ce que disent vos indicateurs et tableaux de bord
1 Animateurs
Jean-Luc Roger (Urssaf Languedoc-Roussillon)
Élodie Simonneau (Urssaf Pays de la Loire)
Jean-Marc Cabrit (Urssaf Midi-Pyrénées)
2 Descriptif
Cet atelier est l'occasion de présenter les travaux des statisticiens au service des acteurs du recouvrement amiable et forcé, à l'Acoss comme en région.
Ces travaux portent à la fois sur les outils de pilotage mais également sur la construction d'indicateurs pertinents :
→ Tableau de bord national Raf :
- l'analyse des résultats en région, retour en terrain connu ?
- les évolutions récentes (notion de site, champ Isu…).

ACOSS
La statistique au service des métiers du recouvrement
Fiche thématique
Évaluation de la fraude et ciblage des risques
1 Animateurs
Édouard Maupu (Dsep)
Annabel Klein (Dsep)
Benoît Pelé (Dsep)
2 Descriptif
Outre leurs finalités en matière de suivi de l'activité (via les tableaux de bord notamment), les statistiques du contrôle permettent de procéder à des études portant sur l'évaluation de la fraude, d'une part, et l'aide au ciblage, d'autre part.
Cet atelier a pour objectif de présenter les derniers travaux en la matière :
→ CCA aléatoires : évaluation de la fraude et benchmark du ciblage. Retour sur l'opération 2012,
→ Aide au ciblage des CCA : présentation de deux méthodes basées sur l'exploitation des données du contrôle – démarche, comparaison et perspectives :
- hypercube : démarche et perspectives,
- modèle de Scoring : une modélisation logistique comparaison avec la méthode Hypercube.
→ Aide au ciblage des contrôles LCTI : présentation de deux démarches complémentaires
- le ciblage sur dire d'experts,
- le datamining.
| Mardi 5 novembre 2013 |

DIAME

Accompagnement des politiques

La Dicom a réalisé les maquettes de plaquettes d'information, de supports de formation... pour le compte de la Diame.

La Santé à l'Acoss
Le réseau d'alerte à l'Acoss
Formation des acteurs de la fonction achats
Guide prestataires, etc.

STRATÉGIE ÉDITORIALE

La branche dispose dorénavant d'une charte éditoriale, outil d'aide à la rédaction pour tous. Elle a été diffusée en 2013. Ce document de référence a vocation à s'appliquer aux différents outils de diffusion d'information de la branche : sites web, presse interne, communication institutionnelle, promotion des offres de service, communication réglementaire, documents de travail…

Pour la première fois, avec sa charte éditoriale, le ton rédactionnel qui doit être celui des supports de la branche est défini. Un ton rédactionnel ancré dans les valeurs du réseau des Urssaf, au nombre desquelles figurent le respect des individus et le professionnalisme.

Cette charte doit être l'affaire de tous et des formations ont donc été dispensées.

Le pôle éditorial est l'auteur de cette charte. Au service des autres pôles et départements de la Dicom, la mission du pôle éditorial est de veiller à l'application des chartes éditoriale, graphique et de discours sur les supports nationaux. À ce titre, il relit les supports de communication réalisés par les pôles et département de la Dicom et écrit à la demande de ces derniers.

STRATÉGIE ÉDITORIALE

Le garant de la stratégie éditoriale de la branche

Le respect de la stratégie éditoriale implique l'application des règles fixées dans les documents de référence : livre de marque, chartes de discours, graphique et éditoriale.

Outre la relecture des supports réalisés par la Dicom, voici les principales réalisations du pôle éditorial :

→ Trait d'Unions

- coordination de la réalisation de Trait d'Unions,
- co-animation du comité éditorial,
- participation à la refonte de la ligne éditoriale et graphique,
- accompagnement de la diffusion du Trait d'Unions nouvelle formule,
- rédaction, relecture, rewriting articles,
- secrétariat de rédaction,
- suivi de fabrication.

Trait d'Unions
Magazine trimestriel de l'Acoss et du réseau Urssaf
ACOSS
2e trimestre 2013 / n°63
Décryptage
Galaxie et Pleiade
La convergence est lancée
page 3
Dossier
Le nouveau visage DE L'INFORMATIQUE DU RECOUVREMENT
pages 6 et 7
Écho des régions
Auvergne/Franche-Comté, Bretagne, Corso, Midi-Pyrénées, Paca/Corse, Paca et Pays de la Loire
pages 10 et 11
2 NUMÉROS SPÉCIAUX :
séminaire des agents de direction (Lyon) et séminaire des managers informatiques (Poitiers)

Traits d'Unions n°63 / 2e trimestre [Nat 2349]

→ Iliad 3

- rédaction articles,
- co-animation du groupe SGSI niveau 3.

→ **Le nouveau Fil de l'Acoss**

- coordination de la réalisation du nouveau Fil de l'Acoss,
- co-animation du comité éditorial,
- rédaction, relecture, rewriting articles.

→ **Relecture/réécriture/rédaction** (outre Trait d'Unions et les articles Iliad 3)

- assistance à maîtrise d'ouvrage Sécurité du SI (Agence comptable et DPMR) et conception de La lettre Sécurité, d'un panorama de l'actualité du net [La sécurité] « Vu pour vous »…
- rapport d'activité de l'Acoss et rapports thématiques,
- courriers de la bibliothèque nationale Scribe,
- publications du Pôle ODS particuliers employeurs.

→ **Guide handicap**

- conseils,
- rédaction,
- enquête de lecture.

ACOSS
Une cellule externe d'écoute et d'accompagnement à l'attention des collaborateurs de la branche Recouvrement
Vous rencontrez des difficultés dans votre vie professionnelle ?
08 00 00 19 30*

→ **Cellule d'écoute**

- conseils,
- rédaction.

→ **Accompagnement « sensibilisation au risque « addictions »**

- conseils,
- rédaction.

→ **Rapport thématique de la Communication 2012**

- coordination entre les différents départements et pôles,
- écriture,
- relecture.

Une formation à la charte éditoriale

Une formation a eu lieu en septembre et octobre 2013.
Son objectif ? Maîtriser l'usage des chartes graphique et éditoriale du Recouvrement. A l'issue de cette journée de formation riche en exercices collectifs, le stagiaire formé connaît les standards de l'identité graphique du Réseau et les techniques rédactionnelles pour être lu et compris.

Cette formation, conçue et animée par le pôle éditorial, a été dispensée auprès des CCR du réseau Dicom. Charge à ces derniers d'en devenir ambassadeurs et d'animer à leur tour cette formation en organisme auprès des publics susceptibles d'appliquer les principes graphiques et rédactionnels.

Charte éditoriale [Nat 2047]

LIGNE GRAPHIQUE

LA MISE EN PAGE AU SERVICE DE L'INFORMATION

Mettre en page, c'est valoriser les informations, les hiérarchiser dans la pge et dans la publication. Et les présenter de manière à retenir l'attention du lecteur. La mise en page est donc essentielle au service de l'information.

C'est l'objectif premier du pôle graphique de la Dicom. Cet objectif se décline quel que soit le support, print ou web.

Ses travaux sont le fruit des demandes des différents secteurs de la Dicom, mais également des directions de l'Acoss. Ils illustrent les différentes thématiques du présent rapport Communication et sont référencés en fin de document.

La mise en page s'accorde avec la stratégie rédactionnelle. C'est pourquoi le pôle graphique travaille en étroite collaboration avec le pôle éditorial.

Le déploiement de la nouvelle charte graphique du réseau des Urssaf

Diffusée au réseau fin 2012, la nouvelle charte graphique du réseau a été progressivement déclinée sur l'ensemble des supports produits par le pôle éditorial. Et ce, soit lors de la création d'un document, soit lors de la réactualisation d'un document.

COMMUNICATION 2013

LIGNE GRAPHIQUE

Le déploiement de la nouvelle charte graphique du réseau des Urssaf

Outre ses travaux récurrents (maquettes d'Urssaf et Vous, de guides, de dépliants, de brochures, de produits V2, de formulaires interactifs, de supports de presse interne…), l'activité 2013 du pôle graphique a été marquée par la déclinaison de la nouvelle charte graphique du réseau sur tous les documents produits par la branche : courriers, imprimés, supports de communication…

Lancement du site Net-particulier.fr

→ Création de 2 pages promotionnelles pour la Presse.

PUBLICITÉ
L'emploi entre particuliers
Quels services, comment ça marche, quels avantages ?
Que vous soyez à la recherche d'un salarié à domicile pour vous ou vos parents âgés,
www.net-particulier.fr
vous accompagne selon votre besoin et à chaque étape clé : s'informer, embaucher, déclarer.
Le site vous apporte des conseils illustrés d'exemples concrets.
QUIZ des services à domicile
Avez-vous la bonne réponse ?
Retrouvez toutes les informations utiles sur
net particulier.fr
Le Portail Officiel du Particulier Employeur et du Salarié

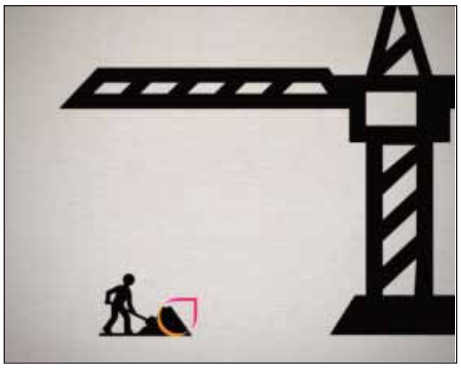
215*271 mm pour FEMINA Magazine [Nat 2406]

PUBLICITÉ
Tout savoir sur l'emploi entre particuliers
NOUVEAU
www.net-particulier.fr
Que vous soyez à la recherche d'un salarié à domicile pour vous ou vos parents âgés, d'un mode de garde pour votre enfant ou que vous vouliez connaître les métiers au service de particuliers.
Selon votre besoin et à chaque étape-clé : s'informer, embaucher, déclarer… net-particulier.fr vous apporte des conseils illustrés d'exemples concrets. Pour une information plus détaillée, vous êtes orienté vers les sites spécialisés référents dans le secteur de l'emploi entre particuliers.
LE SAVIEZ-VOUS ?
Net-particulier.fr vous conseille dans toutes vos démarches de garde d'enfants.
En fonction de vos besoins, www.net-particulier.fr vous apporte des informations et des conseils sur :
Les modes de garde pour enfants
Assistante maternelle agréée, garde d'enfants à domicile, crèche…
Les services de la vie quotidienne
Ménage, repassage, cours à domicile, petit bricolage…
De nombreux services peuvent vous être rendus au quotidien.
L'assistance pour les personnes fragiles ou âgées
Toilette, préparation des repas…
Retrouver toutes les informations utiles sur
net particulier.fr
Le Portail Officiel du Particulier Employeur et du Salarié

205*263 mm pour NOTRE TEMPS [Nat 2407]

COG 2014/2017

→ **Animation Flash** étape n°2 des travaux préparatoires



[Nat 2378]

Sur l'intranet de branche

La nouvelle charte graphique du réseau des Urssaf est en ligne sur l'intranet de branche Iliad.

Salon des Maires - Kit habillage stand

[Nat 2538]

Affiches et Kakémono pour le salon créateur d'entreprise

[Nat 2237]

COMMUNICATION 2013

RÉFÉRENCEMENT

Janvier

NAT/2119 Guide CEA - édition 2013
NAT/2120 Annexes guide CEA
NAT/2121 Numéro unique 3957 - Gif animé urssaf.fr
NAT/2122 Tiers de page «Consignes pour virement» ACT
NAT/2123 Bulletin d'adhésion - PL mensuel
NAT/2124 Bulletin d'adhésion - PL trimestriel
NAT/2125 Fiche technique CEA
NAT/2126 Dépliant 3 volets promo CEA
NAT/2127 Fil de l'Acoss n°3
NAT/2128 Carte de vœux 2013 - Animation Flash
NAT/2129 Fiches contacts associations
NAT/2130 Script téléphonique CEA
NAT/2131 TFE et vous - versions UK et DE
NAT/2132 Guide Tese - édition 2013
NAT/2133 Annexes guide Tese
NAT/2134 Dépliant 3 volets promo Tese
NAT/2135 Fiche technique Tese
NAT/2136 Script téléphonique Tese
NAT/2137 Carte Sésame
NAT/2138 Guide en ligne Attestation de marchés public et de vigilance
NAT/2139 Tese infos - janvier 2013
NAT/2140 CEA & vous - janvier 2013
NAT/2141 TFE & vous - janvier 2013
NAT/2142 Lettre d'info du système d'information n°12
NAT/2143 Tiers de page promo Pajemploi
NAT/2144 Cesu & vous employeur - janvier 2013
NAT/2145 Tiers de page promo Auto-entrepreneur
NAT/2147 Dépliant «Tout savoir sur le Cesu»
NAT/2148 Dépliant «10 questions sur le Cesu»
NAT/2149 Contrat de travail Cesu - formulaire CDI
NAT/2150 Point sur... Le contrat de travail Cesu
NAT/2151 Fiche pratique Cesu : Quelle Exoneration ?
NAT/2152 Dépliant «Cesu en ligne, simple et rapide»
NAT/2153 Dépliant «Bienvenue sur le Cesu en ligne»
NAT/2154 Fiche pratique Cesu : Avis de prélèvement
NAT/2155 L'essentiel du Cesu - dépliant promo
NAT/2156 Fiche pratique Cesu : Attestation d'emploi
NAT/2157 Dépliant Cesu «Bienvenue dans la simplicité»
NAT/2158 Contrat de travail Pajemploi CDI - GED garde simple
NAT/2159 Contrat de travail Pajemploi CDI - GED garde partagée
NAT/2160 Point sur... Contrat de travail Pajemploi - GED garde simple
NAT/2161 Point sur... Contrat de travail Pajemploi - GED garde partagée
NAT/2162 Mode d'emploi Pajemploi - GED
NAT/2164 Encart TFE - Frais professionnels et avantages en nature
NAT/2165 Dépliant TFE «Simplifiez-vous les formalités»
NAT/2166 Dépliant TEF «Le service adapté aux forains»
NAT/2167 Dépliant TFE - versions UK et DE
NAT/2169 Point sur... Le régime Auto-entrepreneur
NAT/2170 Flash RSI - Modification du n° de compte AE
NAT/2171 Flash PL - Modification du n° de compte AE
NAT/2172 Point sur... Le régime Auto-entrepreneur - DOM
NAT/2173 Lettre d'info Auto-entrepreneur - janvier 2013
NAT/2174 Encart TFE - ANFE versions UK et DE
NAT/2175 Annexes - Point sur... Le régime Auto-entrepreneur
NAT/2176 Cesu & vous - Salarié - janvier 2013
NAT/2177 TFE & vous - versions UK et DE - janvier 2013
NAT/2178 Notice Cesu - Convention collective
NAT/2179 Notice Pajemploi - Convention collective
NAT/2180 Dépliants - Collection nationale - édition janvier 2013
NAT/2182 Cellule d'écoute psychologique - affiche et flyer
NAT/2182 Cellule d'écoute psychologique - affiche et flyer
NAT/2184 Guide CNFE - édition 2013
NAT/2185 Guide CNFE - Allemand, Anglais, Espagnol, Italien
NAT/2186 Dépliant Auto-entrepreneur : Formalilités allégées
NAT/2187 Habillage du stand du Salon des Entrepreneurs
NAT/2188 Guide Profession Libérale - édition 2013
NAT/2189 Guide Artisans, commerçants, industriels - édition 2013
NAT/2190 Guide Artisans, commerçants, industriels - édition 2013
NAT/2191 Dépliant Obligations sociales déclarations et paiements
NAT/2192 Guide Charte du cotisan contrôlé - édition 2013
NAT/2193 Trait d'Unions n°62
NAT/2194 Urssaf & vous RG - Barèmes et taux - janvier 2013
NAT/2195 Point sur... Le contrat de travail Cesu
NAT/2196 Point sur... Le contrat de travail Cesu - GED garde simple
NAT/2197 Point sur... Le contrat de travail Cesu - GED garde partagée

Février

NAT/2198 Guide ZFU - Entreprises - édition 2013
NAT/2199 Guide ZFU - Associations - édition 2013
NAT/2200 Guide Associations - édition 2013
NAT/2201 Guide ZRR/ZRU/ZRD - édition 2013
NAT/2202 Guide pharma : Contribution sur le CA - édition 2013
NAT/2203 Affiche TFE pour le salon Mondissimo - FR et UK
NAT/2204 Kakemono TFE pour le salon Mondissimo - 850 x 2250 mm
NAT/2205 Pajemploi : Accord de prévoyance - AMa
NAT/2206 Pajemploi : Accord de prévoyance - GED
NAT/2207 Guide PAM - édition 2013
NAT/2208 Dépliant «Panorama des offres de service»
NAT/2209 Kit événementiel «Nous finançons la solidarité nationale»
NAT/2210 Kit événementiel «Nous finançons la solidarité nationale»
NAT/2211 Plaquette GE «Nos engagements»
NAT/2212 Formulaire VLU : Déclaration sur l'honneur
NAT/2213 Formulaire VLU : Pouvoir
NAT/2214 Formulaire VLU : Demande de versement en lieu unique
NAT/2215 Tiers de page promo GE - Relance non VLU
NAT/2216 Formulaire VLU : Liste des établissements
NAT/2218 Plaquette TGE «Les très grandes entreprises et l'Urssaf»
NAT/2219 Dépliant VLU «L'Urssaf interlocuteur unique»
NAT/2220 Tiers de page promo TGE - VLU
NAT/2221 Urssaf & vous EPM - 1er trimestre 2013
NAT/2222 Pajemploi & vous employeur - Spécial attestation fiscale
NAT/2223 Cesu & vous employeur - Spécial attestation fiscale
NAT/2225 Tiers de page RSI : Nouvel échéancier 2013
NAT/2226 Flash CMU : Taxe de solidarité additionnelle
NAT/2227 Fil de l'Acoss n°4 - février 2013
NAT/2228 Catalogue des formations Acoss
NAT/2229 Guide EAEA Acoss
NAT/2230 Qui fait quoi à la DIAME ?
NAT/2231 Script téléphonique GE - Les grandes entreprises et l'Urssaf
NAT/2234 Script téléphonique - La réduction «Fillon»
NAT/2235 Guide pharma - Ventes directes - édition 2013

Mars

NAT/2236 Affiche Offres de service
NAT/2237 Kakémono - Créateurs d'entreprise (salons nationaux)
NAT/2238 Affiche CEA
NAT/2239 Affiche Tese
NAT/2240 Guide Comité d'entreprise - édition 2013

Mars	NAT/2241	Encart Guide CE
	NAT/2242	Fiche pratique Pajemploi : déclaration de revenus AMa
	NAT/2243	Urssaf & vous RG - 1T 2013
	NAT/2244	Dépliant - Obligations demat. déclarations et paiements
	NAT/2245	Formulaire VLU : Mandat
	NAT/2246	Diaporama Comité d'entreprise
	NAT/2247	Dépliant TPEE
	NAT/2248	Dépliant Cesu : Pourquoi le Cesu est fait pour moi ?
	NAT/2248	Dépliant Cesu : Pourquoi le Cesu est fait pour moi ?
Avril	NAT/2249	Tese infos - avril 2013
	NAT/2250	CEA & vous - avril 2013
	NAT/2251	Le point sur... ANFP - édition 2013
	NAT/2252	Formulaire VLU : Demande d'extension
	NAT/2253	Guide Tese - Mise à jour avril 2013
	NAT/2254	Cesu & vous salarié - Spécial «déclaration de revenus»
	NAT/2255	Supplément TU n°62 - Spécial Cog 2014-2017
	NAT/2256	Pajemploi & Vous salarié - Spécial «attestation fiscale»
	NAT/2257	Guide Associations sportives - édition 2013
	NAT/2258	Fiche pratique Cesu : Contrat de travail
	NAT/2259	Fiche pratique Cesu : Congés, absences et jours fériés
	NAT/2260	Annexes du guide Tese
	NAT/2261	Plaquette concours inspecteurs
	NAT/2262	Affiche concours inspecteurs
	NAT/2263	Annonces presse concours inspecteurs
	NAT/2264	Habillage salon des Seniors
	NAT/2265	Guide CEA - Mise à jour avril 2013
	NAT/2266	Guide Panorama des exos et aides à l'emploi
	NAT/2267	Point sur… Barèmes Kilométriques - édition 2013
	NAT/2268	Plaquette Guso
	NAT/2269	Point sur… Le décompte des effectifs sur votre BRC
	NAT/2270	Tiers de page - numéro unique 3957
Mai	NAT/2271	Rapport thématique 2012 : Suivi de la Cog
	NAT/2272	Rapport thématique 2012 : LCTI
	NAT/2273	Rapport thématique 2012 : Contrôle des cotisants
	NAT/2274	Rapport thématique 2012 : Recouvrement amiable et forcé
	NAT/2275	Rapport thématique 2012 : Conjoncture et fiancement
	NAT/2276	Rapport thématique 2012 : Sécurisation juridique
	NAT/2277	Rapport thématique 2012 : Offres de service
	NAT/2278	Rapport thématique 2012 : Communication
	NAT/2279	Rapport thématique 2012 : Agent-comptable (+ 2 annexes)
	NAT/2280	Questionnaire de satisfaction 2013 (Urssaf, Cgss, Cesu, Pajemploi)
	NAT/2282	Guide Urssaf en ligne RG - Mise à jour
	NAT/2283	Guide Urssaf en ligne PL - Mise à jour
	NAT/2284	Dépliant «Rescrit social» - édition 2013
	NAT/2285	Diaporama et script téléphonique - Rescrit social
	NAT/2286	Dépliant spécial «Tour de France»
	NAT/2287	Dépliant «L'entreprise face au surcroît d'activité»
	NAT/2288	Contrat de travail Cesu - Formulaire CDD
	NAT/2289	Habillage du stand du Salon des Entrepreneurs
	NAT/2290	Tiers de page promo auto-entrepreneur
	NAT/2291	Urssaf & vous EPM - 2e trim. 2013
Juin	NAT/2292	Fil de l'Acoss n°5 - juin 2013
	NAT/2293	Chiffres clés de l'informatique du réseau des Urssaf
	NAT/2294	Promo Internet concours inspecteur - Bannières web
	NAT/2295	Contrat de travail Pajemploi CDD - GED garde simple
	NAT/2296	Contrat de travail Pajemploi CDD - GED garde partagée
	NAT/2297	Régions : 8 Urssaf et Vous RG - 2e trim. 2013
	NAT/2298	Urssaf et Vous ACT - 2e trim. 2013
juillet	NAT/2299	Tese infos - juillet 2013
	NAT/2300	CEA & vous - juillet 2013
	NAT/2301	Lettre d'infos auto-entrepreneur - juillet 2013
	NAT/2302	TFE & vous - juillet 2013
	NAT/2303	TFE & vous - juillet 2013 - versions UK et DE
juillet	NAT/2304	Rapport annuel 2012 de l'Acoss
	NAT/2306	Qui fait quoi à la Diame
	NAT/2307	STAT'UR publication statistique
	NAT/2308	Guide Urssaf en ligne - Experts-comptables
	NAT/2308	Guide Urssaf en ligne - Experts-comptables
	NAT/2309	Cesu - Reçu pour solde de tout compte
	NAT/2310	Cesu - Certificat de travail
	NAT/2311	Lettre d'info du système d'information n°13
	NAT/2312	Notice PAM - Médecins secteur 1
	NAT/2313	Notice PAM - Dentiste
	NAT/2314	Notice PAM - Médecins secteur 2
	NAT/2315	Flash infos PAM «Ce qui change en 2013»
	NAT/2317	Dépliant promo CEA (nouveau format A5 plié)
	NAT/2318	Dépliant promo Tese (nouveau format A5 plié)
	NAT/2319	Lettre partenaires «Rendez-vous» n°3
	NAT/2320	Dépliant TEF - mise à jour
	NAT/2321	Dépliant TFE - mise à jour
	NAT/2322	Dépliant TFE - mise à jour - versions UK et DE
	NAT/2323	Guide CNFE - mise à jour
	NAT/2324	Guide CNFE - maj - Allemand, anglais, espagnol et italien
	NAT/2325	Guide Tese - juillet 2013
	NAT/2326	Carnets d'identification Tese (général + simplifié)
	NAT/2331	Cesu & vous - Employeur - juillet 2013
	NAT/2332	Cesu & vous - Salarié - juillet 2013
	NAT/2333	Guide CEA - juillet 2013
	NAT/2334	Jaquette DVD du rapport annuel / rapports thématiques
	NAT/2335	Fiche technique CEA
	NAT/2336	Fiche technique Tese
	NAT/2337	Diaporama Tese
	NAT/2338	Diaporama CEA
	NAT/2339	Diaporama TFE
	NAT/2340	Diaporama Tef
	NAT/2341	Flash info - Forfait social
	NAT/2342	Bordereau «fiabilisation forfait social 2012»
	NAT/2343	TU spécial n°1 - Séminaire des agents de direction
	NAT/2344	Carnet d'identifiation CEA
	NAT/2345	TU spécial n°2 - Séminaire des managers informatiques
	NAT/2346	Plaquette «Repères 2012»
	NAT/2348	Tese - Guide mode d'emploi Internet tese.urssaf.fr
Août	NAT/2349	Trait d'Unions n°63 - 2e trim. 2013
	NAT/2350	Dépliant «Syndics de copropriétés»
	NAT/2351	Pajemploi & vous - Salarié - août 2013
	NAT/2351	Pajemploi & vous - Salarié - août 2013
	NAT/2353	Les grands principes de la charte graphique
	NAT/2354	CEA - Guide mode d'emploi Internet cea.urssaf.fr
	NAT/2357	Dépliant promo Net-entreprises.fr
	NAT/2358	Habillage du stand salon des maires
	NAT/2359	Cesu - Point sur... l'attestation Pôle emploi
	NAT/2360	Tiers de page promo - Teledep RG
Septembre	NAT/2362	Réunion nationale du 1er octobre 2013 - Préparation Cog
	NAT/2363	Urssaf & vous EPM - 3e trim 2013
	NAT/2364	Pochette Cog
	NAT/2365	Habillage du stand du Salon des Experts-comptables
	NAT/2366	Bloc-notes Cog
	NAT/2367	Urssaf & Vous - RG - 3e trim 2013 - National
	NAT/2368	Urssaf & Vous - RG - 3e trim 2013 - 12 régions
	NAT/2369	Pochette institutionnelle
	NAT/2370	Urssaf & Vous - ACT - 3e trim 2013
	NAT/2371	Fiche technique Cesu : Cesu bancaire
	NAT/2374	Fil de l'Acoss n°6 - septembre 2013
Octobre	NAT/2352	Guide Vade Mecum Sécurité Dirigeants - octobre 2013
	NAT/ 2361	Lettre d'info auto-entrepreneur - octobre 2013
	NAT/2372	CEA & vous - octobre 2013
	NAT/2373	Tese & vous - octobre 2013

2013

Octobre

NAT/2375 Gif animé pour acoss.fr (plaquette institutionnelle)
NAT/2376 Gif animé pour urssaf.fr (plaquette institutionnelle)
NAT/2377 Pajemploi Contrat CDI - AMa
NAT/2378 Animation Flash - Cog 2014-2017 - étape n°2
NAT/2379 Demande d'adhésion Tese
NAT/2380 Demande d'adhésion Tese simplifié
NAT/2381 Demande d'adhésion Tef
NAT/2382 Guide lautoentrepreneur.fr - Services en ligne
NAT/2383 Demande d'adhésion CEA
NAT/2384 Certificat de travail Pajemploi - AMa
NAT/2385 Acoss et les Urssaf, le réseau en chiffres
NAT/2389 Les actes du séminaire Agents de direction
NAT/2396 Pochette statistiques Acoss
NAT/2398 TFE & vous - octobre 2013
NAT/2399 Trait d'Unions n°64 - 3e trim. 2013
NAT/2400 Lettre partenaires «Rendez-vous» n°4
NAT/2401 Flash info PL - Régularisation des cotisations 2012
NAT/2402 Tiers de page EPM - 6 régions vague 3
NAT/2403 Affiche journée de la Statistique du 5 novembre 2013
NAT/2404 Gif animés - promo lancement du site Net-particulier.fr
NAT/2408 Dépliant ACT «Vos déclarations en ligne»
NAT/2409 E-mailing lautoentrepreneur.fr
NAT/2411 TFE & vous - versions UK et DE
NAT/2417 Dépliant RG «Votre tableau récapitulatif en ligne»

Novembre

NAT/2386 Cesu & vous - Employeur - novembre 2013
NAT/2387 Cesu & vous - Salarié - novembre 2013
NAT/2388 Le point sur… Le contrat de travail Cesu - DOM
NAT/2390 Cesu déclaratif en 10 questions - DOM
NAT/2391 Demande d'adhésion Cesu - DOM
NAT/2392 Carnet de volets sociaux Cesu - DOM
NAT/2393 Dépliant «L'essentiel du Cesu» - Métropole
NAT/2394 Dépliant «Tout savoir sur le Cesu» - DOM
NAT/2395 Dépliant Cesu «Bienvenue dans la simplicité» - DOM
NAT/2406 Promo presse Net-particulier.fr pour Femina
NAT/2407 Promo presse Net-particulier.fr pour notre Temps
NAT/2418 Bulletin d'adhésion Urssaf en ligne
NAT/2422 Kit Handicap - 17e édition
NAT/2423 Comparatif Tese - document interne
NAT/2424 Pajemploi & vous - Salarié Ama - novembre 2013
NAT/2425 Fiches salon des maires
NAT/2426 Cesu - Modèle de contrat CDI - DOM
NAT/2427 Cesu - Modèle de contrat CDD - DOM
NAT/2431 Flash info pharma - CURPS
NAT/2433 Pajemploi & vous - spécial AF - Employeur - novembre 2013
NAT/2434 DSN Actualités

Décembre

NAT/2405 Nouveau guide des formalités
NAT/2419 Fil de l'Acoss n°7 - décembre 2013
NAT/2428 Dépliant «Bienvenue sur le Cesu en ligne» - DOM
NAT/2429 Fiche pratique Cesu : Quelle exonération ? DOM
NAT/2435 Lettre d'info Auto-entrepreneur - décembre 2013
NAT/2436 Urssaf & vous RG - 4e trim. 2013
NAT/2437 Dépliant Cesu «Bienvenue dans la simplicité»
NAT/2438 Urssaf & vous EPM - 4e trim. 2013
NAT/2439 Dépliant Cesu «L'essentiel du Cesu» - DOM
NAT/2440 Jaquettes DVD Films institutionnels
NAT/2459 Fil de l'Acoss n°7 - décembre 2013
NAT/2460 Lettre d'info du système d'information n°14
NAT/2461 Charte Management
NAT/2462 Guide d'accompagnement au Management
NAT/2468 Lettre partenaires «Rendez-vous» n°5

CE RAPPORT THÉMATIQUE
EST DISPONIBLE SUR LE SITE
WWW.ACOSS.FR

Réalisation Acoss-Dicom / Publicis Consultants I Réf. : NAT/2540/avril 2014/ Rapport thématique Communication 2013 I Photos : ©Fotolia

Les Allocations familiales
L'Assurance Maladie
L'Assurance Retraite
Le Réseau des Urssaf

Sécurité sociale